HAL URBAN

PUTEREA cuvintelor

Cum poți obține rezultate majore folosind cuvintele potrivite

EDITURA AMALTEA

DIN ACEEAŞI COLECŢIE

DEZVOLTĂ LIDERUL DIN TINE
John C. Maxwell

PUTEREA MINŢII
Glenn Bland

FEMEI CARE IUBESC PREA MULT
Robin Norwood

FACTORUL EINSTEIN
Win Wenger, Richard Poe

PUTERE NEMĂRGINITĂ
Anthony Robbins

CELE 17 LEGI ALE MUNCII ÎN ECHIPĂ
John C. Maxwell

PUTEREA CONCENTRĂRII
Jack Canfield, Mark Victor Hansen, Les Hewitt

ÎNCEPE SĂ GÂNDEŞTI
John C. Maxwell

TOTUL DESPRE LIDERI, ATITUDINE, ECHIPĂ, RELAŢII
John C. Maxwell

PE CULMILE SUCCESULUI
Zig Ziglar

FINALIZAREA!
Disciplinează-te pentru a duce lucrurile la bun sfârşit
Larry Bossidy, Ram Charan

CALEA ÎMPLINIRII PERSONALE
Todd Duncan

VAMPIRII ENERGETICI
Albert J. Bernstein

TEAMBUILDING:
50 de jocuri şi rolul lor în consolidarea echipei
Şerban Derlogea

HARTA SUCCESULUI
John C. Maxwell

PUTEREA cuvintelor

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României
URBAN, HAL
Puterea cuvintelor : cum poţi obţine rezultate majore folosind cuvintele potrivite / Hal Urban ;
trad.: Renata Nicolescu. - Bucureşti : Amaltea, 2007

ISBN 978-973-7780-96-6

I. Nicolescu, Renata (trad.)

159.9:316

POSITIVE WORDS, POWERFUL RESULTS
Simple ways to honor, affirm, and celebrate life
HAL URBAN

Copyright © 2004 by Hal Urban
All rights reserved

PUTEREA CUVINTELOR
Cum poţi obţine rezultate majore folosind cuvintele potrivite
HAL URBAN

ISBN 978-973-7780-96-6

© 2007 – EDITURA AMALTEA

HAL URBAN

PUTEREA cuvintelor

Cum poţi obţine rezultate majore folosind cuvintele potrivite

EDITURA AMALTEA
www.amaltea.ro

APRECIERI CRITICE

„Această carte este o încântare. Nu o rataţi."

– Ken Blanchard,
Coautor al lucrărilor *THE ONE MINUTE MANAGER®*
şi *ON-TIME, ON-TARGET MANAGER*

„Hal Urban este un Norman Vincent Peale al secolului XXI. Cuvintele lui te vor face să le alegi pe ale tale mai atent"

– Pat Croce,
Autorul cărţilor *I FEEL GREAT AND YOU WILL TOO!* şi
LEAD OR GET OFF THE POT!

„Fiecare părinte, profesor, antrenor şi şef trebuie să citească aceste principii pline de înţelepciune. Lumea aceasta ar deveni un loc mult mai bun"

– Pat Williams,
Senior vice-preşedinte, Orlando Magic

„O carte deosebit de introspectivă şi empatică scrisă de un om deosebit de introspectiv şi empatic"

– Robin Sharma,
Autor al bestseller-ului *THE MONK WHO SOLD HIS FERRARI*

„Dacă vrei să te plângi mai puţin, să faci mai multe complimente şi să foloseşti cuvinte care să-ţi transforme viaţa, citeşte această neprețuită carte şi aplică înţelepciunea din ea."

– Thomas Lickona,
Autorul cărţilor *CHARACTER MATTERS* şi
RAISING GOOD CHILDREN

Această carte este dedicată celei mai bune persoane
pe care o cunosc,

RUTH URBAN

Mamă, cuvintele tale
de afecţiune şi încurajare
continuă să-mi binecuvânteze
şi să-mi îmbogăţească viaţa.

„Cuvintele afectuoase pot fi scurte şi uşor de rostit, însă ecourile lor sunt cu adevărat nesfârşite."

– MAICA TEREZA

CUPRINS

Prefaţă 9
Introducere 11

PRIMA PARTE
ORIGINILE ŞI INFLUENŢELE CUVINTELOR

1. Cuvintele ne umanizează 19
2. Cuvintele pot schimba vieţi 28
3. Cuvintele pot răni şi ofensa 39
4. Cuvintele vin din inimă 54
5. Cuvintele reprezintă alegeri 63

A DOUA PARTE
CUVINTELE POT OFERI RECOMPENSE RECIPROCE

6. Cuvintele care celebrează viaţa 77
7. Anumite cuvinte îi inspiră pe alţii.... şi pe noi înşine 87
8. Cuvintele de afecţiune construiesc şi vindecă relaţiile 102
9. Cuvintele cordiale indică respect şi recunoştinţă 112
10. Cuvintele amuzante ne binedispun 125

A TREIA PARTE

PATRU CAZURI ÎN CARE CUVINTELE POZITIVE POT FACE MINUNI

11. Cuvintele de iubire duc la formarea unor familii puternice 141
12. Cuvintele pline de blândeţe îi învaţă pe copii cum să fie buni 158
13. Cuvintele de susţinere ridică moralul şi eficientizează munca la serviciu 172
14. Cuvintele de încurajare sporesc performanţele şi amuzamentul în domeniul sportiv 184

A PATRA PARTE

LA FINAL, DOUĂ GÂNDURI DESPRE PUTEREA CUVINTELOR POZITIVE

15. Cuvintele amabile notate pe hârtie se transformă în comori trainice 203
16. Cuvintele pozitive adaugă bucurie vieţii... dar numai cât trăieşti 213

A CINCEA PARTE

REZUMAT ŞI CONCLUZII 223

PREFAŢĂ

Nimic nou sub soare...

„Ceea ce a mai fost aceea va mai fi,
şi ceea ce s-a întâmplat se va mai petrece,
căci nu este nimic nou sub soare.
Dacă este vreun lucru despre care să se spună:
«Iată ceva nou!», aceasta a fost în vremurile
străvechi, de dinaintea noastră."

– ECLEZIASTUL 1:9 -10

... sau în această carte

Printre observaţiile făcute de numeroşii cititori ai primei mele cărţi – *Life's Greatest Lessons* – se număra şi aceea că nu am încercat să le vând o formulă „nouă şi uimitoare" pentru succesul permanent şi fericirea totală. În schimb, ei îşi exprimau aprecierea faţă de faptul că reuşisem să adun laolaltă câteva adevăruri simple, care se aflaseră la îndemâna noastră de când lumea şi le prezentasem într-o manieră logică şi pe înţelesul tuturor, fapt care îi ajutase pe mulţi să reia calea cea bună. Directorul executiv al unei mari firme de asigurări m-a sunat şi mi-a spus: „Ceea ce ai scris dumneata e atât de vechi încât devine revoluţionar". Apoi a mai adăugat: „Însă uneori trebuie să ni se readucă aminte de aceste vechi adevăruri, pentru că mult prea des ni se întâmplă să ne abatem de la calea cea dreaptă şi să uităm ce este cu adevărat important". Mi-a plăcut cu adevărat acel individ. Şi mi-a plăcut şi mai mult când a cumpărat câte o carte pentru fiecare angajat al companiei sale.

Sute de oameni au făcut comentarii asemănătoare şi fiecare dintre comentariile respective a fost luat drept un compliment. Pentru că eu încercasem să fac exact asta: să clarific unele adevăruri vechi de când lumea. Iar în această lucrare încerc să fac din nou acelaşi lucru. Probabil că nu vei găsi nimic nou în această carte referitor la cuvinte ori la modul în care le folosim. Doar ţi se va aminti că tot ceea ce spui şi felul în care o spui poate realmente să aibă o relevanţă aparte. Ba chiar îţi poate schimba viaţa.

„Lumea nu are atâta nevoie să fie informată cât să i se amintească anumite lucruri."

– HANNAH MORE

INTRODUCERE

Două motive simple pentru scrierea acestei cărţi

1. PENTRU A MĂRI GRADUL DE CONŞTIENTIZARE A IMPACTULUI PE CARE CUVINTELE NOASTRE ÎL POT PRODUCE

„Trăim în mijlocul unui ocean de cuvinte, dar, întocmai ca peştele din apă, de cele multe ori nu înţelegem acest lucru."

– STUART CHASE

Declaraţia de mai sus a fost făcută în 1953 de către un om de ştiinţă care a coordonat o cercetare amănunţită asupra puterii cuvintelor. Multe lucruri s-au schimbat de atunci. Astfel, în lume există în acest moment un miliard de oameni în plus, a crescut simţitor nivelul ştiinţei de carte, sunt disponibile nenumărate căi noi de comunicare şi totodată am adăugat mii de cuvinte noi vocabularului nostru. Aşadar oceanul de cuvinte care ne înconjoară astăzi îl eclipsează pe cel de pe la mijlocul anilor '50. Însă unele lucruri nu se schimbă niciodată. Se pare că am rămas la fel de inconştienţi în ceea ce priveşte impactul unor astfel de lucruri pe cât eram şi în urma cu peste cincizeci de ani. Poate chiar ceva mai inconştienţi atât.

Cred că se întâmplă aşa ceva pentru că deseori suntem de părere că nouă ni se cuvine totul. Cuvintele reprezintă instrumente la care am avut acces dintotdeauna şi pe care le-am tot utilizat încă din ziua în care am început să vorbim.

Deoarece ele s-au aflat întotdeauna la îndemână şi deoarece le folosim atât de frecvent, le considerăm astăzi ca făcând parte din rutină. Deseori vorbim fără a gândi în prealabil şi fără a fi conştienţi de impactul cuvintelor noastre. Cu toate acestea, ele pot avea un impact de zile mari – atât asupra altora, cât şi asupra noastră.

Kahlil Gibran, multiubitul poet libanez, scria cu peste treizeci de ani în urmă că „... tot vorbind, ucizi pe jumătate din gândirea ta". Din nou sunt de părere că nici aici nu s-au schimbat lucrurile. „Pune-ţi mintea la contribuţie înainte de a da drumul vorbelor" ar fi una dintre axiomele acelea fără de vârstă, pe care se pare că adesea le uităm. Sper ca, prin cartea de faţă, să ofer mai multe motive pentru care merită să ţinem seama de aceste lucruri şi totodată să îi învăţ şi pe alţii şi să-i ajut să facă acelaşi lucru. Mai mult decât oricând, avem nevoie de aşa ceva.

2. Pentru a încuraja folosirea acelor cuvinte care celebrează şi susţin viaţa

„Pot trăi două luni de pe urma unui compliment bine-venit."

– Mark Twain

S-a spus cândva că limbajul reprezintă un indice al gradului de civilizaţie. Ceea ce auzim în jurul nostru zi de zi spune foarte multe despre cultura noastră, despre etosul propriu şi totodată despre respectul pentru semenii noştri. Nu sunt singurul care crede că o mare parte din limbajul pe care l-am tot auzit de-a lungul ultimilor treizeci de ani a întinat cumva nivelul de civilizaţie despre care vorbeam.

Spre sfârşitul anilor '60, oamenilor li se tot sugera să spună ceea ce aveau pe suflet şi exact asta au şi făcut începând de pe atunci, folosindu-se mai ales de cuvinte. Cea mai mare parte din limbajul cu care avem de-a face astăzi posedă o oarecare

duritate. Mai precis, acesta este deseori necizelat, furios şi denotă intenţii negative. Dăm peste el oriunde mergem şi provine de la oameni care aparţin celor mai multe categorii de vârste.

Am spus că gradul civilizaţiei a fost întinat, nicidecum distrus. În acest moment are nevoie de o atenţie specială şi de ceva cizelare. Iar eu sunt suficient de optimist încât să cred că îl putem cizela cât se poate, alegând, pur şi simplu, un limbaj politicos pentru a ne exprima.

La scurtă vreme după ce George Bush senior a depus jurământul, în calitate de preşedinte în 1989, a fost întrebat ce prevedea el pentru ţara pe care avea s-o conducă. El a răspuns că îşi dorea ca America să devină o naţiune nobilă şi prietenoasă. Mulţi oameni, indiferent de convingerile lor politice, au fost de acord cu el. Dar ce s-a întâmplat? Comentariul său a fost luat peste picior şi parodiat în media. Asta dovedind că, într-adevăr, *chiar* era cazul ca naţiunea americană să devină nobilă şi prietenoasă. Eu încă mai cred că acest lucru e posibil, iar o bună cale către îndeplinirea acestui scop este simpla întrebuinţare a unor cuvinte pozitive.

Aceasta este tema celui de-al zecelea capitol din *Life's Greatest Lessons*. Se numeşte „Cuvintele pozitive ne costă puţin, dar prin ele obţinem multe lucruri". Am ştiut la scurtă vreme după ce a fost publicată prima ediţie, în 1992, că voiam să dezvolt subiectul respectiv. De atunci, am tot ascultat, am citit, am derulat tot felul de mici experimente şi am strâns laolaltă o sumedenie de povestiri care să-mi susţină teoria conform căreia cuvintele pe care le folosim au un impact imens asupra vieţii noastre... Şi totodată asupra societăţii în care trăim. Aşa că, în multe feluri, cartea de faţă reprezintă o dezvoltare a acelui capitol şi totodată a capitolelor care făceau referire la umor, respect şi o atitudine recunoscătoare – acestea din urmă reprezentând alte trei mijloace pe care le putem folosi pentru a adăuga valoare vieţii.

Apoi, a mai existat o experienţă care m-a convins şi mai mult să scriu o lucrare pornind de la această temă. Încă din 1995, am tot ţinut prelegeri în cadrul şcolilor, al conferinţelor, pe la diverse companii sau prin instituţii religioase despre legătura existentă între un caracter bun şi calitatea vieţii. O mare parte a fiecăreia dintre acele prezentări face trimitere la puterea pe care o deţin cuvintele pozitive. De fapt, mi se cere deseori să ofer soluţii concrete cu privire la acest subiect. Iar de câte ori o fac, răspunsul este din cale-afară de pozitiv. Acesta este un semn încurajator.

În prefaţa primei mele cărţi, am scris următoarele: „Sper ca tu să devii o parte integrantă din mişcarea amplă menită să transforme societatea noastră într-o lume cunoscută pentru politeţea ei, pentru virtuţile şi bunătatea de care dă dovadă". Cel mai bun instrument pe care îl deţinem pentru a realiza acest lucru este limbajul. Acesta conţine mii şi mii de cuvinte minunate, care au o putere pozitivă şi care afirmă din plin viaţa. Ele există deja acolo, la îndemână, nu costă nimic şi le putem folosi ori de câte ori vrem. Te încurajez, iar mie îmi reamintesc să apelez la acest lucru cât mai des.

Este distractiv, de bun augur şi ieşi în câştig acţionând în acest fel. Cuvintele pozitive *pot* transmite ceva important.

> *„Niciodată să nu te îndoieşti de faptul că o mână de oameni deosebiţi pot schimba lumea. Căci, în realitate, chiar au reuşit să o facă."*
>
> – MARGARET MEAD

Cuvintele amabile

„Cum este roua pentru flori
aşa sunt şi cuvintele pentru suflet.
Aşa o binecuvântare pentru emiţător
şi aşa de dragi receptorului.
Niciodată n-ar trebui să le ţinem numai
pentru noi.
Cuvintele amabile, spuse cu blândeţe,
Oferă deseori alinare unui suflet neliniştit,
Iar legăturile de iubire se destramă
Din pricina cuvintelor amare.
Atunci vai, tu, spirit blând,
Fii mereu alături de mine,
Iar motto-ul meu să fie «Poartă-te cu alţii
la fel cum ţi-ai dori ca ei să se poarte cu tine.»"

– POLLY RUPE

Prima Parte

Originile şi influenţele cuvintelor

„Limbajul este civilizaţia însăşi."

– Thomas Mann

„Atât instrumentele vieţii, cât şi ale morţii sunt incluse în puterea limbii."

– Proverbe 18:21

CAPITOLUL 1

CUVINTELE NE UMANIZEAZĂ

„Cuvintele sunt cele care ţin societatea în picioare; fără de ele nici n-ar trebui să ne numim fiinţe umane."

– STUART CHASE

CÂND AM ÎNCEPUT SĂ VORBIM?

Întotdeauna am vrut să cred că primul cuvânt rostit vreodată de un om a fost: „iupiii!". Ca şi cum s-ar fi descoperit ceva nemaipomenit, iar apoi a fost emis acest sunet pentru a sărbători descoperirea. Cineva care are o perspectivă mai sumbră asupra vieţii ar putea crede că primul cuvânt a fost fie „aoleu", fie ceva de genul „la naiba". Dar adevărul este că nimeni nu ştie ce om a rostit primul cuvânt, nici unde sau când a fost rostit şi nici ce însemna.

Antropologii ne pot oferi tot felul de informaţii ştiinţifice cu privire la originile rasei umane, dar nu ne pot spune cu precizie când anume am început să vorbim. Intenţia mea nu este aceea de a relata în scris cum s-a dezvoltat limbajul verbal, pe baza unor documentaţii clare şi dovezi ştiinţifice, şi bănuiesc că nici tu nu doreşti să citeşti aşa ceva. Dar ne poate fi de ajutor să trecem rapid în revistă originea cuvintelor.

Fiecare specie de animale de pe această planetă are un sistem de comunicare. Şi toţi profesorii de lingvistică din lume sunt de acord într-o anumită privinţă: limbajul constituie un punct de diferenţiere. El reprezintă acel element care ne distinge ca specie umană. Multe dintre activităţile noastre cotidiene sunt aceleaşi cu ale oricărei familii canine sau de porci dintr-un târg: mâncăm, bem, dormim, ne reproducem, supravieţuim. Datorită faptului că gândim la un nivel mai înalt, am elaborat un sistem de comunicare mai sofisticat, numit limbaj. Iar în cadrul acestuia au apărut mii şi mii de cuvinte. Ne folosim de aceste cuvinte pentru a interrelaţiona şi pentru a conferi o însemnătate experienţelor individuale.

MAI ÎNTÂI MÂINILE

Cei mai mulţi dintre noi au trecut prin experienţa de a încerca să se adreseze unei persoane nevorbitoare de limba engleză. Deşi acest lucru se poate dovedi stresant şi frustrant, de obicei suntem capabili să transmitem unele mesaje cât se poate de clar. De regulă ne folosim de mâini pentru a face acest lucru, indicând către anumite lucruri şi făcând anumite gesturi, dar apelând şi la expresiile faciale. Această formă de comunicare se realizează prin limbajul corpului. Iar aceasta a fost prima metodă de comunicare folosită de strămoşii noştri.

Încearcă numai să-ţi închipui ce s-ar întâmpla dacă ai fi nevoit să treci prin fiecare zi a vieţii tale fără a putea să te adresezi celor din jurul tău. Cu această situaţie au fost nevoiţi să se confrunte primii oameni. Mâinile şi faţa reprezentau instrumente eficiente în comunicare, însă deseori ele nu erau suficiente pentru a transmite nevoile şi sentimentele.

Iată şi un caz ilustrativ: cu câţiva ani în urmă, soţia mea, Cathy, şi cu mine ne aflam în Rovaniemi, Finlanda. Acesta este un mic oraş lângă Cercul Arctic, iar acolo, într-o zonă atât de îndepărtată de restul lumii, nu există prea mulţi

vorbitori de limba engleză. Am ajuns în orăşel după-amiaza, iar după ce l-am explorat preţ de câteva ore, ne-am întors la hotel pentru a lua cina. Acolo, am remarcat un localnic ce stătea la bar, care ocupa de altfel, şi o parte din hol. Nu vorbea engleza, însă ne-a fost clar că dorea să ne ureze bun venit în comunitatea de care aparţinea. Şi ne-a mai fost clar că dorea să facă acest lucru cumpărându-ne câte o bere. Din acel moment vorbeam *deja* aceeaşi limbă. Fusese o zi lungă, eram obosiţi şi ne era sete, aşa că am acceptat gentila lui dovadă de ospitalitate.

Apoi a venit şi partea mai grea. Acest domn dorea foarte mult să se angajeze într-o conversaţie cu noi, însă nu învăţasem decât cum să spunem „bună ziua", „vă rog", „mulţumesc" şi „baie" pe limba lui. Acest simplu fapt a limitat cumva posibilităţile noastre de a conversa. Dar omul era hotărât. Repeta aceeaşi propoziţie tot timpul, dar nu aveam nici cea mai vagă idee despre ce voia să ne spună. De fiecare dată când spunea lucrul respectiv, o făcea din ce în ce mai rar şi mai tare, de parcă asta ne-ar fi făcut să înţelegem ce spunea el. Şi am început să ne dăm seama încetişor cât de amuzantă era întreaga scenă. Ne-am întrebat şi cam câte beri băuse până să i ne alăturăm. Dar oricât de amuzantă era situaţia, nu am îndrăznit să râdem. Nu ar fi fost de cuviinţă să facem una ca asta dacă omul vorbea la modul serios.

Să te afli în imposibilitatea de a râde atunci când ceva este comic şi totodată să nu înţelegi ceea ce o altă persoană îţi spune este o doză dublă de stres. Începuserăm să ne plictisim. Am terminat berile şi ne-am agăţat de cele câteva cuvinte pe care le cunoşteam în finlandeză, adică „mulţumim" şi „la revedere". Am gesticulat ca să dăm de înţeles că ne plăcuseră berile şi că venise vremea să luăm cina. Am dat mâna cu individul în cauză şi ne-am îndreptat către sala de mese oftând anevoios că scăpaserăm. Nici nu mă miră faptul că primii locuitori ai planetei au elaborat un întreg limbaj. Acesta a constituit primul factor care a redus cumva din stres.

APOI DESENELE

Probabil că strămoşii noştri se săturaseră să arate către tot felul de lucruri, iar entuziasmul să li se cunoască numai pe chipuri. Au simţit nevoia să comunice pe căi mai specifice. Aşa că procesului i-a urmat actul de a desena. Indiferent dacă oamenii dispuneau de un mare talent artistic sau nu, ei au aflat că puteau trimite un mesaj cu o semnificaţie mai precisă schiţând desene pe pământ ori pe pereţii peşterilor. Probabil că ar fi funcţionat chiar şi pseudodesenele pe care le fac eu din linii drepte.

Oamenii din Egiptul Antic au fost deosebit de eficienţi în a promova mai departe acest mijloc de comunicare. Undeva înainte de anul 3100 î.Hr., ei au inventat un sistem avansat de desene care sunt cunoscute astăzi drept hieroglife. Cuvântul în sine înseamnă caractere desenate. La început, ele nu erau decât simboluri desenate, dar în timp au început să fie utilizate şi dintr-un unghi pur conceptual. De pildă, simbolul pentru „soare" a ajuns să însemne în cele din urmă „zi", iar simbolul pentru „lună" a ajuns să însemne „noapte".

Acest fapt ducea în mod clar spre direcţia unei limbi. Desenele şi simbolurile erau cu mult mai grăitoare decât semnele mâinilor şi expresiile faciale, dar dura cam mult până să le desenezi. Era nevoie de ceva mai eficient. Apoi şi-au spus cuvântul şi fenicienii.

CUVINTELE AU APĂRUT ÎN A TREIA ETAPĂ

Dacă te-ai întrebat vreodată de unde vine sintagma „scriere fonetică" ori cuvântul „fonică", iată că acum ştii: de la fenicieni. Aceşti oameni din partea de est a Mării Mediteraneene, împreună cu grecii, ne-au oferit rădăcinile alfabetului modern. De aici provin cuvintele şi dezvoltarea unui limbaj, lucru privit de unii drept cea mai mare realizare din istoria speciei umane.

Rostirea cuvintelor a înlocuit desenele, în calitate de mijloc primar de a comunica unii cu alţii.

Ce *este* un cuvânt? Aceasta este o întrebare pe care am adresat-o dintotdeauna studenţilor mei. Ani la rând, am predat un curs de comunicare în cadrul Universităţii din San Francisco. Concomitent, predam un curs despre psihologia dezvoltării individuale elevilor de la liceu. Una dintre cele mai importante componente ale cursului respectiv a fost un capitol numit „Comunicare şi relaţii". Fie că le predam studenţilor, fie că mă adresam elevilor de liceu, începeam mereu cu aceeaşi întrebare: „Ce *este* un cuvânt?" şi primeam mereu acelaşi răspuns: priviri nedumerite şi întrebarea „Ce vreţi să spuneţi?".

Ceea ce încercam eu să fac era să îi determin pe elevii şi studenţii mei să examineze mai îndeaproape adevărata însemnătate a cuvintelor. I-am întrebat dacă ei căutaseră vreodată cuvântul „cuvânt" în dicţionar. Nici unul nu făcuse acest lucru. Aşa că întrebam: „Cum ai defini *tu* noţiunea de «cuvânt»?" Primeam şi mai multe priviri nedumerite şi apoi unele încercări ciudate de a defini aceste sunete de care ne folosim zilnic în procedura proprie de a relaţiona cu restul lumii. Deşi nu mulţi studenţi găseau o definiţie bună, cel puţin reuşeam să-i fac să-şi pună unele întrebări cu privire la această problemă. Eram mulţumit că începuseră să-şi pună ei înşişi astfel de întrebări. Obiectivul meu principal, ca profesor, era să-i fac pe cursanţii mei să gândească.

Dicţionarul oferă o serie de definiţii ale „cuvântului". Am citit două dintre ele şi cursanţilor mei: 1. sunet al vorbirii care simbolizează sau comunică un sens... şi 2. un semnal verbal. Apoi i-am provocat să inventeze ei înşişi o definiţie, una care să fie uşor de înţeles şi cu care toată lumea din clasă să fie de acord. Le-am cerut să se gândească la ce încercau cu adevărat să facă în momentul în care se foloseau de un cuvânt. Le-am mai sugerat totodată că simpla căutare a unui sinonim pentru „cuvânt" nu le va fi de nici un ajutor pentru a înţelege

realmente semnificaţia „cuvântului". De-a lungul tuturor cursurilor ce aveau la bază acest subiect, cele mai bune două sinonime pe care le-au găsit cursanţii mei au fost „simbol" şi „semn". Şi mereu îi întrebam: „Dar de imagine ce spuneţi?"

CUM SĂ REDAI IMAGINI VERBALE

Le vorbim celorlalţi şi nouă înşine prin cuvinte, dar *gândim* în imagini. De exemplu, dacă eu spun cuvântul „turn", vei crea imaginea corespunzătoare cuvântului în minte. Dacă spun „Turnul Eiffel", imaginea compusă va fi una şi mai precisă, în afară de cazul în care nu l-ai văzut niciodată, nici măcar într-o fotografie. De cele mai multe ori, atunci când vorbim cu o altă persoană nu facem decât un schimb de imagini. Pe măsură ce am adăugat mai multe cuvinte vocabularului nostru, limbajul a devenit mai sofisticat. Este ca şi cum ai adăuga mai multe culori paletei unui artist – putem să creăm imagini mai reale prin cuvintele noastre.

Am făcut un exerciţiu alături de studenţii mei la începutul fiecărui curs pentru a le arăta cât de mult gândim în imagini, chiar şi fără a ne da seama de acest lucru. Le-am spus: „Oricât de mare ar fi tentaţia, *nu* faceţi acest lucru, *nu* vă formaţi o imagine în minte". Probabil că deja se întrebau unde am de gând să ajung făcând asta, dar intraseră deja în joc. I-am întrebat dacă puteau să facă acest exerciţiu simpluţ. Erau încrezători că o pot face.

Am spus: „În regulă, fiţi gata... unu, doi, trei... cuvântul este... camion". Cursanţii au izbucnit numaidecât în hohote de râs. Şi-au dat seama că, deşi încercaseră să nu îşi imagineze camionul, construiau imagini în minte atunci când lumea vorbea cu ei. Când le-am cerut să descrie camioanele, am întâlnit tot felul de prezentări: maşini de pompieri, camionete, camioane de tonaj mare, autocamioane de depanare etc. Şi fiecare elev sau cursant putea să-mi spună ce culoare avea maşina la care se gândea. Îmi ofereau toate aceste detalii deşi încercaseră din

răsputeri să *nu* îşi imagineze un anume camion. Indiferent dacă îţi dai sau nu seama de asta, de fiecare dată când vorbeşti cu o persoană, ceea ce faci de fapt este un transfer reciproc de imagini. Este un lucru mai clar decât orice gest şi cu siguranţă mai rapid decât hieroglifele.

Ce fac profesorii şi oratorii buni? Ei desenează imagini verbale cât mai veridic cu putinţă. Fac acest lucru relatând povestioare bune care să argumenteze spusele lor. Acesta este unul dintre primele lucruri pe care le-am învăţat la debutul carierei mele profesorale. Pe parcursul primului an în calitate de profesor, unul dintre cadrele didactice excepţionale din liceul unde lucram mi-a spus: „Dacă eşti un bun orator, vei fi şi un bun profesor. Vei avea mai multe reuşite prin intermediul unei povestiri decât printr-o simplă prelegere". Acesta a fost unul dintre cele mai bune sfaturi profesionale pe care le-am primit vreodată. Se spune că „o fotografie valorează cât o mie de cuvinte". Dar o poveste bună dă naştere la o mie de imagini.

CUVINTELE ŞI CULTURA

Obiectivul acestei scurte istorii a cuvintelor este să ne arate cum s-au dezvoltat ele de-a lungul anilor şi să ne amintească importanţa pe care au avut-o cuvintele de-a lungul timpului şi ce rol extraordinar au avut în fiecare cultură. Cuvintele sunt cele pe care le folosim zi de zi pentru a intra în legătură cu lumea şi cu oamenii care fac parte din ea. Ele reprezintă instrumentele pe care le utilizăm pentru a saluta sau pentru a face urări, pentru a informa, întreba, răspunde, învăţa, încuraja, alina, lăuda, celebra, mulţumi, ruga, râde şi pentru a relaţiona într-o multitudine de alte căi pozitive.

Desigur, putem folosi cuvintele şi într-o serie de mijloace negative şi ofensive. Deşi această carte se concentrează pe cuvinte pozitive, există şi un capitol care vizează cuvintele negative. El se află în lucrarea de faţă din nevoia de a ajunge la

conştientizarea efectelor negative pe care le pot produce cuvintele noastre şi pentru a ne aduce aminte că trebuie să preluăm controlul asupra a ceea ce rostim.

De multe ori, de-a lungul ultimilor ani, am fost întrebat dacă voi scrie o continuare pentru *Life's Greatest Lessons*. Se poate ca acest lucru să se întâmple cândva, însă cartea de faţă a fost scrisă pentru a împărtăşi una dintre cele mai importante lecţii pe care eu le-am învăţat: Cuvintele pozitive ne costă puţin, dar prin ele obţinem multe lucruri. Pot chiar să schimbe vieţi.

„Viaţa şi limbajul sunt la fel de sacre."

– OLIVER WENDELL HOLMES

Cuvintele

„Cântă
Rănesc
Învaţă
Sfinţesc
Ele au reprezentat
Prima cucerire a magiei de către om.
Ne-au eliberat de ignoranţă
Şi de trecutul nostru barbar."

– LEO ROSTEN

CAPITOLUL 2

CUVINTELE POT SCHIMBA VIEŢI

„De-a lungul istoriei umane, cei mai mari lideri şi gânditori au folosit puterea cuvintelor pentru a ne preschimba emoţiile, pentru a ne face părtaşi la cauzele susţinute de ei şi pentru a ghida traseul destinului nostru. Cuvintele pot nu doar să creeze emoţii, ci şi acţiuni. Şi din acţiunile noastre provin rezultatele pe care le avem."

– ANTHONY ROBBINS

LIMBA ŞI STILOUL SUNT ATOTPUTERNICE

Cuvintele au modelat istoria. Ele au dat naştere ideilor, au condus la izbucnirea războaielor, au inspirat milioane de oameni, au făcut oamenii celebri şi i-au îmbogăţit. Cuvintele pot şoca sau răni, ori pot vindeca şi alina suflete. Ne pot determina chiar să cumpărăm lucruri. Cuvintele pot schimba vieţi în mai bine sau în mai rău. Regele Solomon a spus: „Viaţa şi moartea rezidă în puterea limbii", iar o vorbă mai familiară ne spune că „Stiloul e mai atotputernic decât sabia". Cuvintele nu sunt doar puternice, ele pot avea şi un impact extraordinar.

Ce fel de sentimente trezesc aceste cuvinte?

a distruge	a omorî	a răni
închisoare	a exploda	a interzice
a suferi	a distruge	a viola
a urî	foc	teroare
a deteriora	şomer	prost
a bate	idiot	a împuşca
lovitură	a răni	grijă
răscoală	critică	stres
agonie	moarte	a da în judecată
răzbunare	boală	otravă
crimă	a stânjeni	război
temniţă	a înjunghia	mohorât
a fura	a lovi	arest
ticălos	a înşela	amar
izbitură	minciună	ameninţare
rău	tragedie	arsură
a pierde	prăbuşire	plângere
înşelătorie	gelos	a evacua
a evita	bătălie	trist
droguri	dispută	avertisment
a condamna	a rupe	tensiune
scuipat	a sugruma	forţă
urât	gras	tembel
corupt	a anula	asalt

Ce fel de sentimente trezesc aceste cuvinte?

iubire	cald	petrecere
prieten	vacanţă	căţeluş
bunătate	weekend	bun
pace	joacă	succes
a ierta	speranţă	corectitudine
veselie	acasă	frumuseţe
amuzament	curaj	acord
fericit	credinţă	încredere
a câştiga	calm	sărut
recompensă	drăguţ	îmbrăţişare
a îmbunătăţi	copil	creştere
zâmbet	profit	laudă
a râde	a celebra	minunat
viu	amuzant	a merita
entuziasm	sigur	a invita
respect	pozitiv	a vindeca
a obţine	afecţiune	a remedia
confortabil	recunoscător	graţios
a se încrede	campioni	lider
a distra	a obţine	tribut
onoare	comedie	binecuvântat
bebeluş	susţinere	isteţ
proaspăt	ajutor	rai
adevăr	a întări	special

Dacă ţi-aş cere să alegi oricare cinci cuvinte din lista de pe pagina 29, pentru ca apoi să-ţi închipui câteva imagini corespunzătoare cuvintelor alese, ar fi vorba de nişte imagini plăcute? Probabil că nu. Dacă ţi-aş cere să compui câteva propoziţii cu cinci dintre aceste cuvinte, ar fi propoziţii pozitive? Probabil că nu. Dar dacă ţi-aş cere să faci acelaşi lucru, însă folosind cinci dintre cuvintele de mai sus, este foarte probabil ca rezultatele să fie *într-adevăr* plăcute şi pozitive.

Acesta este un mic experiment pe care l-am tot făcut cu studenţii mei şi cu oamenii care au venit la seminariile mele de-a lungul anilor. Mai întâi, le-am înmânat doar pagina pe care erau trecute cuvinte negative şi le-am cerut să se uite la ea preţ de câteva minute. Observaţi că unul dintre cuvintele care se găsesc pe listă este „tensiune". În scurt timp, exact asta puteai întâlni şi în sala respectivă. Cu toate acestea, până să înmânez lista, energia pozitivă se simţea din plin în aer şi toată lumea părea să se simtă bine. Această simplă pagină părea că ar fi aşternut un val de tristeţe peste toată lumea. Apoi le-am cerut oamenilor să îşi formeze în minte imaginile de care am vorbit mai devreme şi să scrie cinci propoziţii. Lucrurile s-au înrăutăţit. Unul dintre adulţi a spus: „Asta chiar că-i dezolant". Un altul a vrut să ştie *de ce* făceam acest lucru. A spus: „Parcă îţi doreai ca noi să avem o atitudine pozitivă". Le-am răspuns că este perfect adevărat, atâta doar că aş fi vrut să îi şi învăţ câte ceva despre impactul cuvintelor. Un al treilea student a remarcat: „Ei bine, ai reuşit, numai că acum ne simţim cu toţii mizerabil". Şi dat fiind că erau atât de familiarizaţi cu mine, un al patrulea student m-a întrebat: „Îndrăznim să presupunem că există şi o pagină cu cuvinte pozitive?"

Asta şi urmăream. Am zâmbit satisfăcut şi am înmânat şi cealaltă listă. Întreaga atmosferă s-a schimbat. În sfârşit puteai observa zâmbete şi o atmosferă mai vioaie; energia pozitivă revenise. De fapt, lucrurile păreau chiar mult mai degajate decât fuseseră înainte de începerea exerciţiului. Apoi ne-am ocupat de închipuiri şi de propoziţii, iar situaţia s-a înviorat şi mai mult. Unul dintre cei mai profunzi studenţi ai mei a spus: „Cuvintele au mult mai mult impact decât crezusem vreodată, iar acestea sunt doar pe hârtie."

Dacă o coală de hârtie cu câteva cuvinte scrise pe ea are puterea de a diminua sau de a creşte tonusul mental a peste treizeci de oameni în doar câteva secunde, gândiţi-vă la efectele pe care unele dintre cuvintele pe care le rostim le pot avea asupra altora... sau chiar asupra noastră.

CE NE SPUN STATISTICILE

S-au făcut cercetări intense cu privire la influenţa pe care o pot avea anumite cuvinte asupra oamenilor. Ar fi inutil să încerc să explic toate aceste lucruri pe scurt, aici, dar doresc să vă împărtăşesc ce s-a descoperit în urma a două studii interesante, care vin să susţină convingerea cum că într-adevăr cuvintele au un efect puternic. Primul exemplu vine din industria advertisingului, acel segment al societăţii care pare să studieze impactul cuvintelor chiar mai mult decât o fac lingviştii. De ce? Deoarece s-a descoperit că anumite cuvinte par să funcţioneze de minune în privinţa consumatorilor. După cum am spus şi mai devreme, cuvintele ne pot convinge să cumpărăm lucruri. Fă un drum până la supermarketul din cartier, plimbă-te printre raioane şi vei vedea cum toate cuvintele îţi sar în ochi. Le auzi la fel de mult şi la televizor şi în reclamele de la radio, le vezi în ziare şi în reviste. Iată câteva dintre ele:

tu	demonstrat	iubire
uşor	sănătate	garantat
nou	bani	economiseşte
rezultate	siguranţă	descoperă

Conform unor cercetări derulate la nivelul mai multor şcoli de afaceri din cadrul universităţilor cu renume, acestea sunt douăsprezece dintre cuvintele cu cel mai mare potenţial de a influenţa un posibil cumpărător. O companie a reuşit chiar să încadreze unsprezece dintre respectivele cuvinte în sloganul ei publicitar: „Tu vei fi înnebunit să economiseşti bani cu Germ-Gone, noua descoperire uşor de folosit şi demonstrată, care îţi oferă garanţia sănătăţii şi siguranţei tale". Nu există nici o dovadă cum că produsul sau sloganul au funcţionat la cote maxime.

David Ogilvy, un binecunoscut nume în domeniu, scrie în cartea sa, *Confessions of an Advertising Man*, că mai există o

serie de cuvinte cu impact puternic asupra consumatorilor. Iată câteva dintre ele:

miracol	magie	rapid
îmbunătăţit	chilipir	grabă
revoluţionar	uimitor	ofertă
dorit	acum	senzaţional

Scopul este acela de a arăta că, atunci când sunt folosite strategic, cuvintele pot avea efectul dorit asupra oamenilor înspre care sunt axate. Dacă, atunci când sunt alese cu grijă, cuvintele pot convinge oamenii să cumpere lucruri, atunci ele pot fi folosite şi pentru a avea şi altfel de efecte asupra oamenilor. Cheia constă în a conştientiza impactul lor şi a le alege cu şi mai multă grijă.

Cel de-al doilea studiu ce merită a fi menţionat sugerează din plin faptul că până şi sănătatea fizică poate fi afectată de puterea cuvintelor. Cercetările au fost făcute de Institutul Naţional pentru vârsta a treia, dezvăluind că există anumite cuvinte care întăresc stereotipurile privitoare la oamenii cu vârste de peste şaizeci de ani. Dacă, în prezenţa oamenilor în vârstă, se folosesc cu regularitate cuvinte cum ar fi „senil" şi „rablagit" şi se fac glume pe seama capacităţii reduse de memorare şi tot felul de dureri, ei bine, toate aceste elemente vor avea efecte atât asupra stării fizice a persoanelor în cauză, cât şi asupra psihicului lor. Este foarte posibil ca presiunea sângelui să crească şi reacţiile nervoase să apară la nivelul pielii. Pe de altă parte, dacă prin preajma persoanelor în vârstă se folosesc cuvinte cum ar fi „profund" şi „înţelept", spunându-li-se totodată că sunt apreciaţi, rezultatele vor fi cu totul altele.

Relativ nou în această categorie de vârstă, am ales să nu permit unor etichetări negativiste, cum ar fi „încet", „bătrân", „trecut", „uituc" şi „fosilă" să mă influenţeze, chiar şi atunci când se presupune că oamenii doar glumesc. Însă în mod

evident astfel de cuvinte afectează persoanele în vârstă, iar studiul respectiv indică faptul că ar trebui să folosim cuvinte mai înviorătoare atunci când suntem prin preajma reprezentanţilor vârstei a treia. De ce nu i-am descrie pe cei din categoria mea de vârstă ca fiind educaţi, activi, amabili, sociabili, experimentaţi, distractivi, corecţi, valoroşi – membri care contribuie cu adevărat la definirea societăţii noastre.

În realitate, categoria de vârstă în discuţie nu prea contează când vine vorba de impactul cuvintelor. Adevărul este că stă în puterea cuvintelor să destrame sau să dărâme şi la fel de mult să construiască, indiferent de vârsta pe care o avem.

CUVINTELE POT SCHIMBA VIEŢI

Una dintre întrebările pe care le adresez frecvent atunci când călătoresc cu avionul este următoarea: „Ţi-a spus vreodată cineva ceva care să-ţi schimbe viaţa?". Aş putea umple această carte doar cu minunatele poveşti pe care le-am auzit.

Este uimitor felul în care oamenii se destăinuie unor necunoscuţi, mai ales atunci când află că necunoscutul în cauză adună informaţii pentru scrierea unei cărţi. Mai interesant este faptul că toate răspunsurile primite se refereau la cuvinte pozitive, care aduseseră cu sine schimbări pozitive. Am auzit poveşti absolut emoţionante despre cuvinte frumoase, de iubire şi de încurajare, venind din partea părinţilor, bunicilor, profesorilor, antrenorilor, şefilor, pastorilor şi aşa mai departe. Iar în cele mai multe cazuri, persoana care rostise acele cuvinte pline de inspiraţie nu avusese nici cea mai vagă idee despre cât de trainice şi puternice vor fi efectele cuvintelor respective.

Pentru a-mi susţine ideea despre cum cuvinte aparent neînsemnate pot schimba vieţi, am ales două povestioare. Pe prima am citit-o într-un ziar, pe cea de-a doua am experimentat-o pe propria-mi piele.

PATRU CUVINTE CARE AU SCHIMBAT O VIAŢĂ

Cu câţiva ani în urmă, aflându-mă în aeroportul O'Hare, din Chicago, m-am apucat să citesc un exemplar din *Chicago Tribune*. Un articol scris de unul dintre cei mai buni jurnalişti ai publicaţiei respective, Bob Greene, mi-a atras numaidecât atenţia. Se numea „Patru cuvinte care au schimbat o viaţă". Articolul începea cu relatarea unei scene ce avusese loc într-un spaţiu public şi la care ziaristul asistase. O mamă era vizibil supărată pe fiul ei, aşa că i s-a adresat răstindu-se la el: „Eşti într-atât de prost încât nu faci nimic cum trebuie!".

Faptul că Greene fusese martor la scenă nu numai că l-a făcut să se gândească la impactul cuvintelor femeii, ci şi la eventuala durată a impactului. El scria: „Pesemne că acesta nu fusese unul dintre momentele-cheie. Cu toate acestea, astfel de momente scurte durează foarte mult timp. Unele cuvinte, care nu înseamnă mai nimic pentru cel care le rosteşte, pot deţine o putere nemaipomenită. «Eşti într-atât de prost încât nu faci nimic cum trebuie!» Ei bine, asemenea cuvinte pot avea un ecou." Comentariile lui Greene susţin fără îndoială câteva dintre ideile principale ale cărţii de faţă. Pentru început, trebuie să devenim mai conştienţi de impactul pe care cuvintele noastre îl pot avea asupra altcuiva. Mai trebuie să înţelegem că acele cuvinte pe care le rostim fără a ţine seama de unele aspecte sau în momentul în care suntem influenţaţi de o stare emoţională pot avea un impact de durată.

Greene mai accentuează şi faptul că acele cuvinte care sunt pozitive pot, de asemenea, să aibă un impact major şi să fie durabile. Articolul său are la bază povestea unui scriitor care era timid şi care nu fusese susţinut în copilărie. La liceu, în timpul orei de limba engleză, s-a petrecut un lucru care i-a schimbat viaţa. Se întâmpla un lucru oarecum obişnuit – profesoara returna elevilor compunerile făcute de ei. Nici nu-şi mai aminteşte nota de pe lucrare, ci doar patru cuvinte scrise pe ea: „Asta da compunere bună!".

Este vorba de un tânăr căruia îi plăcea să scrie şi care ar fi vrut să compună povestioare, dar îi lipsise încrederea necesară în propriile forţe, până în acea zi. Observaţia scurtă a profesoarei l-a determinat să ia altfel în calcul abilităţile sale, ceea ce a însemnat începutul unei cariere scriitoriceşti de succes. Chiar şi în ziua de azi, persoana respectivă este de părere că viaţa sa ar fi avut alt curs fără acele cuvinte scrise pe marginea foii de hârtie. Greene îşi încheia articolul astfel: „Atât de puţine cuvinte pot schimba totul".

TREI CUVINTE CARE AU LANSAT O CARTE

Cartea *Life's Greatest Lessons* aproape că murise în faşă. Una dintre cele mai mari dezamăgiri cu care am fost nevoit să mă confrunt a apărut atunci când cei care ar fi trebuit să publice la început cartea mi-au spus că nu se va mai tipări. Vestea a fost deopotrivă şocantă şi deznădăjduitoare. Primul tiraj al cărţii se epuizase şi primisem feedback-uri minunate din partea cititorilor. Era un lucru extraordinar şi bineînţeles că mă întrebam câte exemplare se vor vinde cu ocazia unei retipăriri. Şi apoi primisem şi vestea proastă.

După ce m-am tot autocompătimit pentru câteva ore, am hotărât să mă gândesc ce-i de făcut. Date fiind feedback-ul pozitiv de la cititori şi cererile lor ca lucrarea să fie retipărită, nu îmi doream ca proiectul să moară. În acelaşi timp, nu aveam nici cea mai mică idee despre cum aş fi putut să obţin ceva mai mult. În fond, dacă-ţi spune cineva că „nu se mai tipăreşte", nu prea ai ce să mai faci. L-am sunat pe editor şi l-am întrebat dacă există vreo cale prin care să pot face rost de ceva mai multe cărţi. Mi s-a spus că editura putea tipări mai multe cărţi pentru mine, însă va trebui să cumpăr un număr minim de 2000 de exemplare şi tot eu să plătesc şi transportul. „S-a terminat", mi-am spus în acel moment.

Problema era o simplă socoteală financiară. Nu eram decât un profesoraş de liceu care făcea tot ce-i stătea în puteri pentru a supravieţui. Pe lângă asta, cei trei fii ai mei tocmai terminaseră facultatea, iar economiile noastre de-o viaţă fuseseră risipite ici şi colo. Am fi rămas lefteri dacă aş fi cumpărat eu cărţile respective. În plus, niciodată n-am fost un tip din caleafară de întreprinzător. Nu-mi asumasem niciodată un risc în privinţa banilor, iar acesta părea unul destul de mare. Ce s-ar fi întâmplat dacă aş fi cumpărat cărţile şi nu le-aş fi vândut? Aş fi rămas fără nici o economie şi cu un garaj plin de marfă.

În aceeaşi seară, Cathy a venit de la muncă, iar eu i-am dat vestea proastă cum că nu va mai putea fi retipărită cartea şi că ar fi foarte scump să cumpărăm noi toate exemplarele. Deoarece ea cunoştea în ce stadiu ne aflăm cu economiile, mă aşteptam să spună ceva de genul „În nici un caz". Însă nu a făcut-o. În schimb, a spus trei cuvinte care au schimbat cursul lucrurilor: „Vei vinde tot".

Îmi este imposibil să explic cât de puternice fuseseră cuvintele lui Cathy. Pe scurt, cuvintele ei m-au făcut să gândesc altfel. M-au inspirat. Am purtat o discuţie îndelungată pentru a stabili toate premisele şi am hotărât să cumpărăm cărţile. Am vândut cele două mii de exemplare, iar apoi am mai cumpărat două mii şi le-am vândut şi pe acelea. Ulterior am început să lucrez pe cont propriu, iar vânzările totale depăşiseră opt mii de exemplare înainte ca eu să vând cartea celor de la Simon & Schuster. Dând sfară în ţară despre isprava mea, cei de la *Publishers Weekly* au numit-o „micuţa carte care a dat lovitura". S-ar putea scrie astfel o povestioară drăguţă, dar care nu ar fi fost posibilă fără cele trei cuvinte de încurajare din partea lui Cathy.

„Atât de puţine cuvinte pot schimba totul".

„Cuvintele au puterea de a vindeca sau de a distruge. Însă atunci când cuvintele sunt deopotrivă adevărate şi frumoase pot să ne schimbe viaţa."

– BUDDHA

Puterea cuvintelor

„Un cuvânt nepăsător poate provoca vrajbă.
Un cuvânt crud poate distruge o viață.
Un cuvânt amar poate amplifica ura.
Un cuvânt violent poate izbi tăios și ucide.
Un cuvânt delicat poate netezi calea.
Un cuvânt vesel poate lumina ziua.
Un cuvânt adecvat poate ușura poveri.
Un cuvânt de iubire poate vindeca și binecuvânta."

– ANONIM

CAPITOLUL 3

CUVINTELE POT RĂNI ȘI OFENSA

„«Aveți grijă la foc» este un sfat bun, pe care îl cunoaștem cu toții. «Aveți grijă la cuvinte» înseamnă de douăzeci de ori mai mult."

– WILLIAM CARLETON

DE CE ESTE NECESAR ACEST CAPITOL

Când m-am apucat să scriu această carte, eram hotărât să păstrez mereu un ton optimist. Dar pe măsură ce am înaintat în analizele mele, mi-am dat tot mai mult seama că acest capitol nu numai că nu putea fi evitat, ci era absolut necesar. Dacă unul dintre scopurile acestei cărți este acela de a ne face mai conștienți de impactul cuvintelor noastre, atunci trebuie sa fim foarte atenți la multiplele mijloace de a spune un lucru care rănește sau ofensează. Amplificarea conștientizării a ceea ce spunem ne poate scuti de rănirea altora sau chiar a noastră.

În cartea mea anterioară, exista un capitol referitor la importanța onestității. De altfel, în cazul respectiv, am vrut să mă axez numai pe partea pozitivă – recompensele care vin pentru că ești o persoană integră. Dar îmi era imposibil să evidențiez acele părți bune fără a mă referi și la consecințele

lipsei de onestitate. Acum urmează ceva oarecum asemănător. O parte din procesul prin care poţi deveni o persoană care se pricepe la cuvinte şi care insuflă dorinţa de viaţă celorlalţi este să eviţi să spui lucruri care au efectul opus. În realitate, capitolul de faţă este menit să reamintească, pe scurt, acele lucruri pe care vrem să le evităm.

LIBERTATEA DE EXPRIMARE ESTE BINE-VENITĂ, LIMBAJUL JIGNITOR NU

Înainte de a ilustra diferite moduri prin care limbajul poate fi jignitor, vreau să vorbesc despre un lucru pe care l-am auzit de multe ori: „Aceasta e o ţară liberă. Pot spune ce vreau. N-ai auzit de exprimarea liberă a propriilor opinii?"

Primul Amendament al Constituţiei reprezintă unul dintre cele mai importante documente concepute vreodată. Libertatea de exprimare este punctul de plecare al unei societăţi democratice şi reprezintă unul dintre principalele motive pentru care am obţinut un statut atât de înalt ca ţară. Deşi sunt întru totul în favoarea exprimării libere a opiniilor şi mă opun cu vehemenţă cenzurii, sunt totodată pentru bunul gust, pentru respectul faţă de sentimentele altora şi pentru ceea ce numeam cândva politeţe.

CELE 30 DE LUCRURI „MURDARE"

„Ce fel de limbaj te demoralizează? Care sunt câteva dintre lucrurile pe care nu-ţi place să le auzi în discuţiile altora?" Acestea sunt cele două întrebări pe care le-am adresat oamenilor de toate vârstele de sute de ori în ultimii ani. Le-am pus aceste întrebări în sala de clasă, la seminarii, în avioane şi în discuţii obişnuite. Le spuneam oamenilor că pur şi simplu făceam un studiu de caz pentru o carte referitoare la puterea

cuvintelor, iar lumea s-a arătat mai mult decât dornică să mă ajute. Le explicam că ajunsesem la un capitol ce viza lucrurile pe care nu ne place să le auzim, lucruri care rănesc, jignesc sau demoralizează.

Deşi nu m-au surprins răspunsurile, ele mi-au dat un semnal de alarmă. În primul rând, mi-au amintit că există nenumărate căi de a otrăvi atmosfera prin cuvintele noastre. În al doilea rând, am privit lista cu un oarecare sentiment de ruşine, dându-mi seama că nu o dată mă făcusem vinovat de utilizarea aceloraşi metode. Acest lucru m-a ajutat să fac un efort conştient pentru a elimina cât mai multe dintre aceste cuvinte din propriul limbaj. Sper că va avea acelaşi efect şi asupra ta.

Iată ce spun oamenii că nu le place să audă. Eu le numesc „cele 30 de lucruri «murdare»".

1. Lăudăroşenia
2. Înjurăturile şi limbajul vulgar
3. Bârfa
4. Cuvintele pline de mânie
5. Minciunile
6. Cuvintele rău-intenţionate
7. Judecarea altora
8. Autocompătimirea – jocul milei faţă de sine
9. Remarcile descurajatoare
10. Stânjenirea şi umilirea semenilor
11. Perfecţionismul excesiv şi spiritul mult prea critic
12. Văicăreala, îmbufnarea etc.
13. Limbajul supărător şi nepoliticos
14. Tachinarea
15. Manipularea
16. Tentativa de a-i impresiona pe ceilalţi prin comentarii false şi lipsite de sinceritate
17. Discriminările etnice şi rasiale
18. Comentariile misogine

19. Jigniri care fac trimitere la vârstă
20. Negativismul – accentuarea permanentă a aspectelor negative
21. Amenințările
22. Certurile
23. Întreruperea – a nu lăsa interlocutorul să termine ce are de spus
24. Să faci pe „grozavul" – povestea ta trebuie să fie mereu mai „tare" decât a altcuiva
25. Să faci pe atotștiutorul
26. Lingușirea
27. Zbieratul
28. Atitudinea superioară față de alții
29. Exagerarea
30. Blamarea și învinovățirea altora

CELE PATRU LUCRURI DE-A DREPTUL FLAGRANTE

De-a lungul anilor, mi-am întrebat studenții și pe cei care participau la seminariile mele care dintre cele 30 de lucruri „murdare" sunt auzite cel mai frecvent, aceleași care par să întineze cel mai mult imaginea culturii noastre. De cele mai multe ori, lumea le-a numit pe următoarele:

1. Înjurăturile și limbajul vulgar
2. Văicăreala, îmbufnarea etc.
3. Cuvintele rău-intenționate
4. Limbajul supărător și nepoliticos

Vreau să comentez pe scurt în cele ce urmează privitor la primele trei, urmând să fac referiri la cel de-al patrulea punct în Capitolul 9, „Cuvintele cordiale indică respect și recunoștință".

ÎNJURĂTURILE ȘI LIMBAJUL VULGAR

„Majoritatea americanilor... sunt neliniștiți din cauza acestei răbufniri de limbaj necizelat și se îngrijorează când vine vorba de impactul unor astfel de aspecte asupra desuetei noțiuni de exprimare civilizată."

– RICHARD CORLISS

Cu câțiva ani în urmă, am luat din cutia poștală numărul lunar din revista *Time* și am rămas puțin perplex, însă nu șocat, să văd povestea care ținea cap de afiș. Pe copertă era desenată o gură mare cu pistoale, cuțite, bombe, flăcări și alte simboluri ale fatalității ieșind din ea. Pe partea de sus a revistei scria cu litere mari, bolduite, „CUVINTE MURDARE", laolaltă cu subtitlul „Cultura pop a Americii cu limbaj de mahala".

În interior, articolul era cotat cu „limită de vârstă" și începea cu următoarele cuvinte: „Există un cuvânt omniprezent și la mare purtare: în rock și în rap, în filme și la televizor, în cluburile de comedie și în viața de zi cu zi. Multora le place acest lucru la nebunie, mai ales copiilor. Alții pur și simplu urăsc cuvântul respectiv ori nu-i înțeleg rostul." Povestea merge mai departe și ne dezvăluie un lucru pe care îl știm deja. Cuvintele obscene au devenit o parte integrantă din industria media și totodată din limbajul nostru cotidian. Suntem ceea ce suntem și prin prisma lucrurilor care ne trec prin cap.

Pentru a avea cât de cât o idee despre cât de mult s-au schimbat lucrurile, pemite-mi să relatez o povestioară de pe vremea când predam la liceu, lucru care s-a întâmplat de-a lungul mai multor ani la rând. Pe parcursul primilor douăzeci de ani de predare, niciodată nu s-a pus problema unui limbaj obscen. Dacă un elev mai călca strâmb și lăsa să-i scape vreo vorbuliță vulgară, atunci îl întrebam (pe vremea aceea, fetele nu înjurau defel) simplu: „La fel vorbești și de față cu părinții tăi?" Invariabil, răspunsul era „nu". Din moment ce Codul californian pentru educație susține că profesorul este un *in loco parentis*, nu ceream decât ca nimeni să nu vorbească necuviincios *nici*

în faţa mea. Iar elevii mei nu au avut niciodată vreo problemă în a se conforma.

Dar undeva prin anii '80, această situaţie a început să se schimbe. Răspunsul la întrebarea mea începuse să fie afirmativ, atât în cazul băieţilor, cât şi al fetelor. Ba chiar mai adăugau „... Şi la fel vorbesc şi ei în faţa mea". Aceasta însemna că era cazul să renunţ la vechea mea întrebare şi să caut o alta care să aibă efectul scontat. Lucru pe care l-am făcut şi care a funcţionat până în ultimul an când am predat la liceu, în 2001. Noua întrebare suna aşa: „Există locuri unde te duci şi nu vorbeşti urât?" Pentru toţi existau astfel de locuri, aşa că răspunsul era întotdeauna afirmativ. Iar eu nu trebuia decât să adaug: „Ei bine, acum mai există un astfel de loc: ora mea."

În calitate de tată şi profesor deopotrivă, am încercat mai mereu să fiu realist când venea vorba de problema limbajului. Creşteam trei fii în propria-mi casă şi petreceam restul zilei înconjurat de adolescenţi, astfel că dorinţa mea era să-i ajut pe toţi cu privire la această nouă problemă de natură socială. De vreme ce nu sunt nici pudic, nici vreun membru din Noua Scoţie şi nici un zelot, fireşte că nu eram de părere că voi ajunge undeva dacă voi ţine mereu predici despre faptul că expresiile necuviincioase nu duc nicăieri. Însă eram convins că vorbind despre curtoazie, bune maniere şi un comportament social onorabil voi ajunge exact unde îmi propusesem.

Astfel că adresam o serie de întrebări care puneau mai mereu lumea pe gânduri şi dădeau naştere unor dezbateri excelente.

- Aţi crede altceva despre mine dacă aş folosi în mod constant cuvinte obscene?
- Acest lucru ar face ca standardele să scadă împreună cu atmosfera pe durata orei mele?
- Oamenii educaţi şi care dispun de un anumit nivel de cultură vorbesc oare astfel?
- Oamenii care ocupă importante poziţii de conducere vorbesc astfel?
- Credeţi că unii oameni s-ar putea simţi jigniţi la auzul unor astfel de cuvinte?

- Oamenii care folosesc un limbaj necorespunzător în public sunt politicoşi sau obraznici?
- Ce dai de înţeles despre propria persoană dacă înjuri mai tot timpul?

Au înţeles. Ceea ce i-a ajutat să înţeleagă cel mai bine a fost răspunsul fiecăruia la cea din urmă întrebare. Iată ce au răspuns aceşti adolescenţi cu privire la cei care folosesc în mod constant un limbaj necorespunzător:

- Sunt furioşi
- Sunt needucaţi
- Sunt obraznici şi lipsiţi de respect
- Au un vocabular limitat
- Nu sunt creativi şi duc lipsă de imaginaţie
- Sunt complet inadaptaţi
- Au nişte minţi murdare

Până şi acei copii care au recunoscut că înjurau deseori au declarat că acest exerciţiu i-a făcut să se gândească la ceea ce spuneau despre ei înşişi. Mulţi dintre ei au spus: „Ştiu că înjur mult prea mult. A devenit un obicei". Şi un număr la fel de mare mi-a mărturisit mai târziu că toţi elevii deveniseră mândri de faptul că-şi îmbunătăţiseră considerabil modul de a vorbi. Nu încetaseră să înjure în totalitate, dar ritmul în care o făceau scăzuse destul de mult, mai ales atunci când, făcând-o, riscau să jignească o altă persoană.

VĂICĂREALA, ÎMBUFNAREA

„Personal, cred că am elaborat un întreg sistem al limbajului în urma nevoii profunde de a ne plânge."

–JANE WAGNER

Cei mai mulţi oameni nu au nici cea mai vagă idee despre cât de des se plâng. Motivul ar fi faptul că trăim într-o societate

în care toată lumea se plânge. Se întâmplă la tot pasul, oricând şi oriunde. De ce oare, când avem atâtea lucruri pentru care ar trebui să fim recunoscători? Teoria mea spune că omul, cu cât are mai mult şi cu cât îi este traiul mai uşor, cu atât se plânge mai mult. Considerăm că ni se cuvin din toate punctele de vedere toate lucrurile pe care le avem, încât începem să ne plângem în momentul în care lucrurile nu sunt tocmai perfecte.

Ca să conştientizezi mai bine cam cât de mult te plângi, permite-mi să-ţi dau o scurtă temă, pe care le-am dat-o elevilor şi studenţilor mei în '72, iar momentan le-o dau şi celor care participă la seminariile pe care le ţin. Făcând o statistică oarecum reţinută, cred că am dat această temă la cel puţin 80.000 de oameni. Se numeşte Provocarea Bruce Diaso Memorial. Iată şi cum sună: începând chiar din acest moment, încearcă să *nu* te plângi pentru următoarele 24 de ore... din nici un motiv! Ce au făcut studenţii când le-am cerut acest lucru? S-au plâns că este o temă mult prea grea!

Câţi oameni au fost în stare să o facă? Un extraordinar număr de cinci. A fost nevoie de 23 de ani ca să îl găsesc pe primul dintre ei. Chiar şi acum, scriind aceste lucruri, mă aflu încă în căutare. Din cei cinci, doi erau elevi de liceu, unul era din clasa a şaptea, unul din clasa a patra şi un singur adult. Ceea ce înseamnă că doar unul din 16.000 de cursanţi a putut duce la îndeplinire sarcina. Am încercat să măsor în procente, însă era vorba de o proporţie prea mică. Mii de oameni au refuzat să încerce. De ce? „Pentru că este imposibil ca, într-o zi întreagă, să nu te plângi deloc", au răspuns mulţi dintre ei.

Întrebarea cea mai importantă este dacă au învăţat ceva valoros cei care au acceptat propunerea mea. Ei bine, iată un „da" nepreţuit! Iată ce-mi tot spun aceşti oameni de peste treizeci de ani încoace:

- M-am plâns chiar din primele zece minute.
- Nici nu-mi vine să cred ce greu este să nu te plângi.

- Nu aveam nici cea mai vagă idee că mă plâng atât de mult.
- Lumea se plânge prea mult.
- Motivele pentru care mă plâng sunt stupide. Nici nu ar trebui să mă plâng pentru toate mărunţişurile.
- Să te plângi nu este decât un obicei.
- Trebuie să încetez să mă mai plâng atât de mult.

Acum am să vă spun şi care sunt originile acestei sarcini şi de ce se numeşte Provocarea Bruce Diaso Memorial. Bruce era coleg de clasă cu mine în cadrul Universităţii din San Francisco şi chiar şi în ziua de astăzi el continuă să fie una dintre cele mai uimitoare persoane pe care le-am cunoscut. Pe vremea când era în clasa a douăsprezecea, Bruce a rămas paralizat în urma poliomielitei, asta chiar înainte ca vaccinul Salk să ajungă şi în oraşul său natal, Fresno. Când a venit la USF, era într-un scaun cu rotile. Singurele părţi ale corpului pe care le putea mişca erau mâinile (nu şi braţele) şi capul. În interiorul acelui cap se afla un creier nemaipomenit, iar inima lui pleznea de o dispoziţie de zile mari. Şi nimeni nu-l auzise *vreodată* plângându-se.

Toţi eram uimiţi de optimismul lui Bruce. L-am întrebat cândva, la prânz, cum de reuşea să fie atât de optimist tot timpul. Răspunsul lui a fost unul simplu, înţelept şi adânc. „Nu mi-am dorit ca tot restul vieţii să trăiesc plângând-mi de milă sau înfuriindu-mă, aşa că am decis că mai bine sunt recunoscător", a spus el. Eram puţin jenat, dar a trebuit să îl întreb pentru ce era cel mai mult recunoscător. A răspuns: „Dumnezeu, familia mea, biserica mea, prietenii mei, universitatea, profesorii mei, mintea cu care am fost înzestrat şi o viaţă plină de oportunităţi". Am primit o educaţie solidă la cursurile din cadrul USF, dar probabil că lecţia cea mai valoroasă pe care am învăţat-o vreodată a fost primită chiar cu acea ocazie, la acel prânz: Concentrează-te pe ceea ce este bun în viaţă... şi fii recunoscător pentru asta.

Bruce a absolvit *magna cum laudae,* a obţinut o bursă la Facultatea de Drept şi a revenit în Fresno pentru a deveni un avocat de succes. Din păcate, viaţa şi cariera lui au culminat mult prea devreme. A decedat la doar 31 de ani. Corpul său fragil a cedat, în cele din urmă. Însă Bruce a lăsat în urmă o moştenire extraordinară, căci a contat în viaţa tuturor celor pe care i-a întâlnit. Îmi voi aminti mereu de el dintr-o serie de motive. Unul ar fi că era cel mai recunoscător om pe care îl cunoscusem vreodată. El m-a învăţat să mă concentrez pe ceea ce este bun în viaţă şi să fiu recunoscător pentru asta. Un altul ar fi că nu l-am auzit niciodată plângându-se în toţi anii în care l-am cunsocut. Tu poţi face asta măcar pentru o zi?

CUVINTELE RĂU-INTENŢIONATE RĂNESC

„Bâtele şi pietrele-mi pot rupe oasele, însă cuvintele îmi pot frânge inima."

– ROBERT FULGHUM

Aceasta este, fără îndoială, cea mai dificilă parte din lucrarea de faţă, dar şi cea mai neplăcută. Iar asta din două motive. Primul ar fi faptul că acest capitol vizează un lucru pe care eu îl găsesc de-a dreptul detestabil: folosirea cuvintelor pe post de arme, utilizarea lor pentru a provoca durere altor oameni, deseori fiind vorba de o durere trainică şi insuportabilă. Al doilea motiv ar fi faptul că voi fi nevoit să-mi aduc aminte de unele momente absolut îngrozitoare, ca fost rănit de cuvintele nepăsătoare sau voit răutăcioase ale cuiva. Îmi cer scuze dacă, prin asta, voi atinge unele puncte vulnerabile din propriile-ţi amintiri, dar cred că este important să învăţăm ceva din astfel de experienţe. Dacă reuşim să conştientizăm cât de mult ne-au jignit cuvintele cuiva în trecut, atunci cu siguranţă vom fi mult mai atenţi să nu provocăm aceleaşi neplăceri prin cuvintele noastre. Marele Confucius ne sfătuia

cu mii de ani în urmă să nu facem altcuiva ceea ce nu ne-ar plăcea să ni se întâmple nouă. Acest sfat înţelept presupunea şi să nu-i rănim pe alţii verbal.

Este oare acest limbaj jignitor mai des întâlnit decât în trecut? Statisticile recente ne indică un răspuns afirmativ şi un număr considerabil de sociologi spun acelaşi lucru. Şi tot ei mai spun că aceasta se întâmplă din mai multe motive: principalul ar fi media ca mijloc de divertisment. Începând cu sfârşitul anilor '60, filmele au devenit mai „rupte din realitate", odată cu întrebuinţarea limbajului brut. Şi de aici se pare că s-au deschis toate porţile. În cele din urmă, curentul a ajuns şi în televiziune, aria comediei şi industria muzicală. Şi odată cu aceste cuvinte „murdare" a venit şi violenţa de natură verbală – adică intimidarea oamenilor printr-un limbaj agresiv. Acest lucru chiar s-a transformat într-una dintre formele divertismentului, aşa cum este el perceput astăzi. Aproape că ne lovim de aşa ceva de fiecare dată când pornim televizorul, chiar şi în cadrul serialelor de comedie difuzate la ore de maximă audienţă. Bănuiesc că asta înseamnă că este „amuzant" să intimidezi lumea, să răneşti oamenii sau să-i umileşti.

Un alt motiv pentru creşterea popularităţii limbajului violent este amplificarea gradului de stres al populaţiei. În actuala societate ultratehnologizată şi care funcţionează ca o maşinărie, având polivalenţe nebănuite, milioane de oameni se străduiesc să îndeplinească prea multe sarcini, lipsindu-se de somn, odihnă şi de un minimum de timp pentru meditaţie. Aceştia sunt aceiaşi oameni care par să fie mereu în grabă, au nervii întinşi la maximum şi sunt pe punctul de a claca în orice moment. Devin mai întâi frustraţi, apoi devin furioşi, apoi veninul începe să le iasă pe gură. Victimele sunt multe. Auzim astfel de limbaj în fiecare zi – în magazine, la muncă, în şcoli, la evenimente sportive, în aeroporturi, în maşini – aproape pretutindeni.

Din păcate, cei mai mulţi dintre noi am fost ţinta unui astfel de limbaj. Cuvintele acestea rănesc mai mult decât ar putea să o facă bâtele şi pietrele. Unele cuvinte par să aibă puterea de a ne pătrunde în psihic. Ajung acolo, provoacă nişte dureri grozave, şi deseori lasă în urmă cicatrici cărora le trebuie un timp îndelungat pentru a se vindeca. Vă rog din tot sufletul meu şi cu toată puterea de care dispun, puneţi-vă lacăt la gură, mai ales atunci când vă aflaţi într-o situaţie plină de încărcătură emoţională. Odată ce ai rostit ceva, nu-ţi mai poţi retrage cuvintele. Iar acele cuvinte cărora nu le-au trebuit decât câteva secunde pentru a fi rostite pot cauza o durere care să ţină ani la rând.

„... o limbă ascuţită poate zdrobi spiritul."

– PROVERBE 15:4

CUM SĂ NE CORECTĂM PE NOI ÎNŞINE – ÎN STILUL LUI BENJAMIN FRANKLIN

Fascinaţia mea pentru Benjamin Franklin datează încă de pe vremea când eram în ultimul an la facultate, când i-am citit autobiografia, în calitate de student la istorie. Unul dintre lucrurile pe care le-a scris şi care m-au marcat se referea la metoda pe care o folosise pentru a se debarasa de obiceiurile proaste. Obişnuia să facă o listă cu atitudini comportamentale pe care şi-ar fi dorit să le schimbe şi o nota într-un mic jurnal personal. La sfârşitul zilei, punea un semn în jurnal în dreptul fiecărui aspect pe care ar fi dorit să-l îmbunătăţească. Scopul său era, bineînţeles, acela de a observa că trec cât mai multe săptămâni fără a adăuga altceva pe listă.

Am încercat să le sugerez şi cursanţilor mei să facă acelaşi lucru cu lista celor 30 de lucruri „murdare" şi a funcţionat

extraordinar de bine. După ce le-am arătat lista cu cele 30 de lucruri care nu sunau deloc bine, am întrebat dacă era cineva din clasă care făcuse eforturi ca măcar să evite unele dintre ele. Iar răspunsul pe care îl auzeam de cele mai multe ori era: „Nu doar o dată". Le ceream apoi să aleagă trei lucruri pe care şi-ar dori cel mai mult să le evite. Apoi ofeream fiecăruia dintre ei cartonaşe cu indexuri şi le ceream să treacă unul dintre stereotipurile verbale necuviincioase pe cartonaş, împreună cu data. Instrucţiunile cereau ca respectivii cursanţi să poarte cu ei cartonaşele şi să pună un semn acolo unde trebuia de fiecare dată când rosteau lucrul pe care nu şi-ar fi dorit să-l rostească. Şi am făcut acest lucru în cinci zile consecutive: şi spun „noi" pentru că am făcut-o şi eu, la rândul meu.

Cu toate că nu toţi cursanţii au luat acest lucru chiar în serios, cei care au făcut-o au spus că au beneficiat foarte mult de pe urma exerciţiului. Şi-au dat seama cât de greu este să renunţi la obiceiuri (mai ales de natură verbală), le-a plăcut provocarea şi au făcut progrese însemnate în atingerea scopurilor pe care le aveau. Mai folosisem această metodă, nu însă pentru limbaj. Era mai înşelătoare opţiunea decât crezusem eu că ar fi, dar reuşisem să conştientizez cât de mult eram eu însumi cufundat în astfel de obiceiuri verbale şi să îndepărtez lucrurile neplăcute care-mi ieşeau pe gură mult mai des decât credeam, fără ca măcar să-mi dau seama.

Informaţii suplimentare despre cele 30 de lucruri „murdare". Pentru început, nici unul dintre noi nu este perfect şi nu ar trebui să ne dăm de ceasul morţii atunci când facem o greşeală verbală sau de orice altă natură. Dacă putem să reducem din numărul acelor greşeli şi îmbunătăţim modalitatea prin care ne adresăm celorlalţi, este clar că progresăm. În al doilea rând, există ocazii când este nevoie să mai şi criticăm, există situaţii în care avem toate drepturile de a ne plânge, sau momente în care furia este absolut justificată. Important este să învăţăm să avem astfel de reacţii atunci când este cazul şi aşa cum

trebuie. Cât despre celelalte douăzeci şi şapte de lucruri de pe listă, am face bine să le scoatem din limbajul nostru pentru totdeauna.

> *„Adevărata arta a conversaţiei nu constă numai în a spune lucrul potrivit la momentul potrivit, ci în a lăsa nerostite lucrurile greşite la momentul în care suntem tentaţi să le grăim."*
>
> – DOROTHY NEVILL

Regele Solomon – Despre cuvintele care rănesc şi ofensează

„Leapădă din gura ta orice cuvinte cu înţeles sucit, alungă de pe buzele tale viclenia. 4:24

... Gura celor fără de lege este izvor de nedreptate. 10:11

... Cel ce răspândeşte defăimarea este un nebun. 10:18

Cei nechibzuiţi la vorbă sunt ca împunsăturile de sabie... 12:18

... Cel ce deschide prea tare buzele o face spre pieirea lui. 13:3

Omul cu gând rău aţâţă ceartă şi defăimătorul desparte pe prieteni. 16:28

... Cel ce are o limbă şireată dă peste necaz. 17:20

Buzele celui nebun duc la ceartă şi gura lui dă naştere la ocări. 18:6

Gura celui nebun este prăbuşirea lui..." 18:7

– PILDELE LUI SOLOMON

CAPITOLUL 4

CUVINTELE VIN DIN INIMĂ

„Omul bun, din vistieria cea bună a inimii sale, scoate cele bune, pe când omul rău, din vistieria cea rea a inimii lui, scoate cele rele. Căci din prisosul inimii grăiește gura lui."

– LUCA 6:45

CUVINTELE NE DAU DE GOL

Cu mulți ani în urmă, un prieten mai în vârstă decât mine și, de altfel, mai înțelept, mi-a spus: „De fiecare dată când vorbim, dezvăluim câte ceva despre propria persoană". A spus acest lucru cu ocazia uneia dintre discuțiile noastre, pe parcursul cărora avea grijă să-mi fie un mentor prietenos. Treceam printr-unul dintre momentele acelea mai neplăcute pe care viața ni le rezervă tuturor, dar credeam că mă descurcasem destul de bine în a nu lăsa impresia asta. El mi-a arătat că, de fapt, nu era așa. Spunea că discuțiile noastre începeau întotdeauna pe un ton optimist, dar nu dura mult și începeam să manifest într-un fel sau altul mânie sau frustrare. Într-un mod foarte blând, el m-a ajutat să înțeleg că tot ceea ce rostim reflectă cumva ceea ce are loc în forul nostru interior.

Robert MacNeil, de la *MacNeil/Lehrer NewsHour*, spune că atunci când ne examinăm mai îndeaproape limbajul, ajungem să ne cunoaștem mai bine pe noi înșine. Acest om, care a folosit cuvinte cu atâta succes pe parcursul distinsei lui cariere, a declarat că prima lecție învățată despre relația dintre autocunoaștere și cuvinte a survenit după ce a citit cartea clasică a lui S.I. Hayakawa – *Language in Thought and Action*. Îi mulțumea acestui autor pentru că ne-a arătat cum să ne folosim de limbaj „astfel încât să devenim mai puțin arțăgoși, mai puțin temători, mai cooperanți, mai raționali". Totodată, el spunea că lecțiile învățate cu această ocazie l-au ajutat în egală măsură în viața personală și profesională. Punea accentul pe înțelepciunea oferită de Oracolul din Delphi – „Cunoaște-te pe tine însuți", susținând că putem face acest lucru acordând o mai mare atenție propriului limbaj.

FREUD VORBEȘTE DESPRE CUM NE POT DA DE GOL CUVINTELE

Probabil că Sigmund Freud a fost ținta glumelor de mai multe ori decât orice altă persoană din lume. Fie că ești de părere că era un aiurit, un om de știință excepțional sau undeva la mijloc între cele două, trebuie să recunoaștem că a reușit să ne determine să ne privim pe noi înșine cu totul altfel, învățându-ne despre puterea subconștientului. De asemenea, ne-a mai învățat că tot ceea ce se întâmplă în interiorul nostru găsește o cale de a se revela și la exterior, verbal. De unde și expresia de „scăpare freudiana".

Freud a făcut experimente cu o serie de tehnici în încercarea de a-i ajuta pe pacienții săi să ajungă la rădăcina problemelor de ordin psihologic. Una dintre ele era psihoanaliza intensă; o alta era hipnoza. Dar cea mai mare descoperire a sa a avut loc accidental. El și-a dat seama că doar vorbind cu pacienții săi, într-o conversație lejeră, care decurgea de la sine, adevărul

avea să iasă la iveală, în cele din urmă. Aceasta este o teorie freudiană asupra căreia cad de acord cei mai mulţi psihologi. Ideea principală pe care doresc s-o redau este faptul că ale noastre cuvinte, chiar şi în momentul în care încercăm se ne ascundem sentimentele, au puterea de a dezvălui ce ascundem în interior.

PĂSTRAT ÎN MINTE SAU ÎN SUFLET?

Oamenii folosesc deseori expresii cum ar fi „a vorbi din inimă" şi „mulţumiri din toată inima". Mereu mi-am pus întrebări în legătură cu aceste expresii, dat fiind faptul că inima este un organ care pompează sânge, în vreme ce mintea este cea în care reţinem informaţiile, sentimentele etc. Dar expresii precum „a vorbi din inimă" şi „mulţumiri din toată inima" nu par să ţină seama de acest lucru. De multă vreme folosim inima în calitate de simbol pentru sentimentele profunde încât ea face oficial parte din vocabularul nostru. Dicţionarul ne oferă mai multe definiţii pentru noţiunea de „inimă", una dintre ele fiind „de natură emoţională sau morală, diferită de natura intelectuală". Altele ar fi „cele mai adânci trăsături caracteristice, înclinaţii sau sentimente ale cuiva" ori „partea centrală şi cea mai personală a firii". Aşadar inima chiar este locul în care păstrăm mai toate cuvintele.

CE SE AFLĂ LA PĂSTRARE ŞI CUM A AJUNS ACOLO?

În cazul în care ceea ce rostim reprezintă rezultatul a ceea ce este păstrat în inimă, ar fi înţelept din partea noastră să cercetăm mai amănunţit sursa. Trebuie să examinăm cuvintele pe care le-am rostit sau care sunt pe cale de a fi rostite. Dar şi mai important este să ne punem întrebarea cum au ajuns acolo, în primul rând. Care sunt genurile de cuvinte care pătrund în sufletul nostru şi rămân acolo?

În mod constant, suntem bombardaţi de mesaje şi informaţii aproape pretutindeni unde mergem: oameni care vorbesc, reclame stradale, radio, TV, ziare, cărţi, reviste, muzică, Internet, e-mail. Nu ştiu dacă a mai făcut cineva vreun studiu ştiinţific asupra acestui lucru, dar nu mă pot abţine şi mă tot întreb cam câte mii de cuvinte penetrează zilnic minţile noastre.

Pentru a-ţi face cât de cât o idee, gândeşte-te că o persoană care vorbeşte în mod constant, cum ar fi un profesor de facultate sau un pastor, spune circa şase mii de cuvinte în doar o oră. E drept, nu ascultăm lecţii ori predici cât e ziua de lungă (deşi probabil că aşa pare uneori), dar gândeşte-te cam câte cuvinte sunt rostite într-o zi obişnuită. Pe mine, personal, problema asta m-a făcut într-atât de curios, încât am creat chiar eu un studiu absolut neoficial şi cât se poate de neelaborat. Vreme de o săptămână, am numărat, am estimat şi am ţinut o oarecare evidenţă a cuvintelor pe care le auzeam sau le citeam. Am ajuns la concluzia că peste patruzeci de mii pe zi. Extrem de multe.

Evident, majoritatea cuvintelor fac ceea ce se aşteaptă de la ele: intră pe o ureche şi ies pe cealaltă. Dar multe dintre ele au puterea de a rămâne, mai ales acelea pe care le auzim iar şi iar. Există şanse mai mari să le folosim chiar pe acestea atunci când vorbim cu ceilalţi. Pentru că exact astfel de cuvinte ne vor scăpa pe gură. De vreme ce ideea pe care merg eu în această carte este aceea conform căreia cuvintele amabile, optimiste şi încurajatoare pot face ca lumea în care trăim să fie una mai bună, e de dorit ca şi inimile din care se pare că pornesc cuvintele noastre să aibă ceva bun în ele.

PUTEM CONTROLA CUMVA CEEA CE NE AFECTEAZĂ?

„Eşti ceea ce eşti din cauza a ceea ce-ţi penetrează mintea."

– ZIG ZIGLAR

Originar din Texas, Zig Ziglar este un binecunoscut orator şi autor de literatură motivaţională. Întotdeauna mi-a plăcut

acest om şi l-am apreciat din mai multe motive. Este înţelept, optimist, amuzant, reverenţios şi plin de bun-simţ. Totodată, este cel care a conceput unele zicale care pun întotdeauna punctul pe i. O astfel de vorbă de-a sa este cea de pe pagina precedentă, fiind şi una dintre cele care îmi plac cel mai mult. Mulţi ani la rând, aceste cuvinte au stat scrise pe un panou la şcoala unde predam, chiar în faţa clasei. Unul dintre motivele pentru care afişasem aceste cuvinte într-un mod atât de ostentativ era faptul că aceasta este cea mai înţeleaptă afirmaţie pe care am putut să o găsesc cu privire la importanţa pe care o are educaţia. Şi nu mă refer doar la educaţia de tip formal, ci la *orice tip* de educaţie. Cu adevărat suntem ceea ce suntem din cauza a ceea ce ne penetrează mintea.

Dar amplasasem aceste cuvinte pe panou şi dintr-un alt motiv important. Aproape zilnic le reaminteam elevilor mei că suntem bombardaţi din toate direcţiile cu torente de cuvinte. Imaginile respectivelor cuvinte intră în mintea fiecăruia şi creează un impact puternic asupra a ceea ce gândim şi asupra modului în care vorbim. Este absolut evident faptul că nu putem controla toate mesajele pe care le primim ca pe nişte străfulgerări de ici şi de colo, dar noi deţinem mai mult control decât credem. Putem face anumite lucruri pentru a ne asigura că inimile noastre sunt pline de cuvinte frumoase.

1. DEPISTEAZĂ GUNOIUL ŞI SCAPĂ DE EL

Prima oară când l-am auzit personal pe Zig Ziglar vorbind, cu mulţi ani în urmă, a spus multe lucruri care mi-au captat atenţia. Unul dintre ele era o întrebare: „Ai lăsa pe cineva să-ţi intre în sufragerie şi să lase acolo ditamai punga cu gunoi?" Nu cred că exista cineva în public care să-şi fi dat seama unde voia să ajungă prin întrebarea aceea, dar a clarificat lucrurile prin următoarea întrebare: „Dacă nu permiţi nimănui să lase gunoiul în sufrageria ta, atunci de ce permiţi să depoziteze gunoi în mintea ta?".

A continuat oferind diverse exemple de surse de unde provin nenumărate cuvinte pe care le auzim zilnic şi despre efectul important pe care aceste cuvinte îl pot avea asupra noastră. Ne-a mai amintit şi că, acordând o minimă importanţă lucrurilor pe care le reţinem, putem foarte uşor să identificăm şi să îndepărtăm aspectele negative. Putem alege să schimbăm canalele TV şi posturile de radio, putem să nu citim materialele care aduc injurii anumitor persoane, sau chiar, în măsura în care ne stă în putinţă, putem evita să petrecem timp lângă persoane care reuşesc să ne scadă moralul dacă discutăm cu ele. Cu alte cuvinte, putem elimina o mare parte dintre atitudinile negative.

2. ÎNCEPE-ŢI ZIUA CU O ATITUDINE POZITIVĂ

Prietenul pe care l-am menţionat la începutul acestui capitol m-a învăţat un lucru de valoare în aceeaşi zi în care mi-a spus că ale noastre cuvinte au puterea de a dezvălui ceea ce se află în sufletul nostru. De fapt, aş îndrăzni să numesc episodul respectiv una dintre cele mai bune lecţii de viaţă pe care le-am primit personal, pentru că tot ceea ce am aflat atunci m-a influenţat într-un mod pozitiv zilnic, iar acest lucru se întâmplă de mai bine de treizeci de ani.

Acelaşi prieten mai spunea că-şi începea fiecare zi gândindu-se la ceva pozitiv. Se trezea cu vreo douăzeci de minute mai devreme decât ar fi fost necesar şi înainte de a se uita la TV, de a asculta radioul sau de a deschide ziarul (toate aceste mijloace de informare în masă transmiţând, cu siguranţă, veşti rele), stătea puţin în liniştea dimineţii cu o ceaşcă de cafea în faţă şi o carte din care avea ce învăţa. Susţinea că acest lucru avea un efect pozitiv asupra lui pentru tot restul zilei şi implicit asupra lucrurilor despre care vorbea. Spunea că are acest tabiet de atât de multă vreme, încât nici nu poate concepe să-şi înceapă ziua altcumva.

Probabil chiar în dimineaţa următoare am început să fac şi eu acelaşi lucru. Efectul a fost atât de uimitor, încât m-am străduit să mă ţin de acest obicei. Am descoperit că dacă-mi hrăneam mintea cu ceva pozitiv, acest simplu fapt îmi garanta că şi restul zilei va fi la fel de bun, pornind astfel la drum plin de optimism. Nu doar felul de a mă comporta mi se schimbase, ci şi felul în care mă adresam celorlalţi. Este unul dintre cele mai bune obiceiuri pe care le am. Acum, că a venit rândul meu să preiau rolul de mentor, îi rog de multe ori şi pe ceilalţi să-mi urmeze exemplul.

În primii câţiva ani în care deprinsesem acest obicei, citeam literatură motivaţională aparţinând unor autori precum Zig Ziglar, Denis Waitley, Og Mandino, Robert Schuller şi mulţi alţii. Era ca şi cum îmi ridicam moralul la o şuetă în fiecare dimineaţă şi mă ţinea toată ziua. Citeam şi lucrări de psihologie, provenind îndeosebi de la specialişti în „potenţial uman", cum ar fi Abraham Maslow, Carl Rogers, Rollo May şi Leo Buscaglia. Aceştia aveau cu toţii o perspectivă foarte optimistă asupra vieţii, aşa că se dovedea a fi de ajutor să-mi încep ziua cu ei. Deseori simţeam nevoia de a împărtăşi ceea ce citisem dimineaţa şi elevilor mei, aşa că lectura începuse să devină o extensie a ceea ce predam. Chiar obişnuiau să mă întrebe cum se face că sunt într-atât de optimist şi voios, mai ales dimineaţa. Le spuneam că îmi începeam fiecare zi printr-un „mic dejun înviorător". „Ce înseamnă asta?" întrebau ei, iar eu răspundeam „Cafea, un covrig şi inspiraţie".

De-a lungul ultimilor ani, conţinutul lecturilor mele matinale s-a schimbat radical, dar tot această activitate dă tonul întregii mele zile şi influenţează felul în care vorbesc. Acum citesc Scripturile şi cărţile lui Thomas Merton, Sfântul Augustin, Harold Kushner, C.S. Lewis, Max Lucado şi alţii care se ocupă cu explorarea naturii noastre spirituale. Găsesc că aceste lecturi sunt deopotrivă încurajatoare şi plăcute, astfel că pornesc la drum şi mai optimist decât în alte dăţi.

GIGO este un program despre cum funcţionează computerele. Iniţialele, în limba engleză, înseamnă „gunoi înăuntru, gunoi în afară". Este vorba despre o logică cât se poate de simplă. Dar această sintagmă se poate aplica şi în cazul oamenilor. Iar GIGO poate însemna la fel de bine şi „grozav de bine înăuntru, grozav de bine în afară".

„Binele, cu cât este împărtăşit mai mult, cu atât se dezvoltă mai mult."

– JOHN MILTON

„Când îţi întâlneşti prietenul
pe marginea drumului
ori la piaţă,
lasă-ţi sufletul
să-ţi mişte buzele
şi să-ţi direcţioneze graiul."

– KAHLIL GIBRAN

CAPITOLUL 5

CUVINTELE REPREZINTĂ ALEGERI

„Respectă puterea cuvintelor. Alege-le cu grijă."

– RĂVAŞ DINTR-O PLĂCINTĂ CHINEZEASCĂ

CONŞTIENT SAU INCONŞTIENT?

În prima mea carte, există un capitol referitor la alegeri. Se numeşte „Trăim în funcţie de ce alegem, nu de noroc". Ideea principală era să ne amintim faptul că facem tot felul de alegeri în permanenţă, deseori fără a ne da seama de acest lucru. Una dintre alegerile importante pe care am pus accentul în respectivul capitol are de-a face cu felul în care îi tratăm pe ceilalţi oameni: „Putem să-i descurajăm sau putem să le ridicăm moralul. Putem fi egoişti şi lipsiţi de respect sau putem fi respectuoşi, amabili şi serviabili." De cele mai multe ori, facem lucrurile prin prisma limbajului pe care îl folosim.

Mi-am amintit recent de alegerile pe care le facem apelând la minţile noastre şi la cuvinte, dar fără a înţelege care este sursa reală a acestor alegeri: o reclamă TV. Procedam şi eu cam cum procedează toţi bărbaţii, butonând telecomanda ca să schimb canalele, când un tip oarecum colorat a apărut pe ecran. Deoarece era interesant şi întrucâtva diferit – pe de-o parte

antrenor de fitness, pe de-o parte comerciant în toată regula, pe de altă parte psiholog – ei bine, m-a făcut să zăbovesc pe canalul respectiv ceva mai mult decât aş fi făcut-o de obicei. Mereu mi s-a părut că toate balivernele astea care aduc cu psihologia sunt distractive, iar tipul ăsta excela la capitolul pălăvrăgeală. Iată un pacheţel de muşchi, un Adonis bronzat care-şi tot spunea „doctor", etalându-şi pectoralii şi promovând un program menit să te ajute să scapi de kilogramele în plus. El spunea: „Te voi ajuta să faci alegeri mai bune". Apoi începea dintr-o dată să vorbească mai tare, punând următoarea întrebare: „Îţi dai seama că fiecare aliment care îţi intră în gură reprezintă o *alegere?*"

Am schimbat canalul chiar în momentul în care începuse să facă reclamă propriului brand de produse alimentare, pe care le numea „alegerile potrivite". Dar m-am declarat mulţumit în urma scurtei incursiuni, căci aceasta m-a făcut să mă gândesc la ceva important: Nu alegem numai ceea ce ne *intră* în gură, ci şi ce ne *iese* din gură. Din nou, problema este că nu conştientizăm faptul că facem alegeri. Tony Robbins, cunoscut autor şi orator cu privire la realizări pe cont propriu, declară: „Cei mai mulţi dintre noi facem alegeri inconştiente când vine vorba de cuvintele pe care le folosim; pur şi simplu umblăm orbeşte prin labirintul de oportunităţi care ne sunt disponibile".

CE SPUNE MAYA ANGELOU REFERITOR LA ALEGEREA CUVINTELOR

Pentru mine, Maya Angelou este unul dintre cei mai importanţi eroi ai tuturor timpurilor, întrucât ea poate face din cuvinte ceea ce mulţi nu pot. S-a folosit de cuvinte pentru a scrie bestseller-uri, pentru a câştiga Premiul *Pulitzer* sau pentru a fi invitată la o inaugurare prezidenţială ca să citească una dintre poeziile ei. Unul dintre motivele pentru care se

pricepe atât de bine la folosirea cuvintelor ar fi faptul că este perfect conştientă de puterea pe care o au cuvintele. În urmă cu câţiva ani, într-un interviu pentru revista *USA Weekend*, ea a declarat: „Sunt convinsă de faptul că ele, cuvintele, reprezintă obiecte şi nu dispunem pur şi simplu de un instrument care să măsoare ceea ce înseamnă ele cu adevărat. Cred că ele sunt lucruri cât se poate de palpabile şi nu efemere... Cuvintele, odată ce au fost spuse, nu pot muri." În acelaşi interviu, Maya Angelou a mai făcut şi una dintre cele mai uimitoare declaraţii pe care le-am citit vreodată privitor la impactul pe care-l poate avea asupra celorlalţi alegerea anumitor cuvinte:

> *„Cuvintele pătrund în trup. Ele ne pot face să ne simţim bine, să fim plini de speranţă şi fericiţi, să debordăm de energie şi de un sentiment extraordinar de plăcut, să fim amuzanţi şi voioşi. Sau pot cauza adevărate depresii. Intră în trupuri şi provoacă uneori tristeţe şi amărăciune, iar, în cele din urmă, chiar boală."*

Hai să cercetăm cu mai multă atenţie această afirmaţie. Ea ne spune că, de fapt, cuvintele noastre „pătrund în corp", corpul unei alte persoane, şi pot influenţa ca această persoană să fie:

- plină de speranţă
- fericită
- plină de energie
- încercată de un sentiment extraordinar
- amuzantă
- voioasă

Dar dacă alegem altfel de cuvine, atunci şi acestea „pătrund în corpul" celeilalte persoane şi o pot face să se simtă:

- tristă
- amărâtă
- deprimată
- de-a dreptul bolnavă

Noi cam ce fel de cuvinte ne-am dori să pătrundă în propriile noastre trupuri?

Şi ce fel de cuvinte ne-am dori să trimitem spre trupurile celor din jur? Acestea sunt alegeri importante şi le facem în fiecare zi.

„Îţi dai seama de puterea pe care o exercită cuvintele tale pur şi simplu alegându-le cu înţelepciune."

– ANTHONY ROBBINS

CUM ALEGEM SĂ COMUNICĂM ÎN FIECARE ZI

Dacă i-aţi întreba pe elevii sau studenţii mei care sunt lecţiile de viaţă pe care eu am pus cel mai mult accentul, mulţi dintre ei v-ar răspunde cu un singur cuvânt: *„alegeri"*. Le-am spus, la începutul fiecărui curs, că mereu fac alegeri, lucru pe care l-am întărit cu fiecare ocazie. Totodată, pusesem în sala în care predam un afiş mare, portocaliu, pe care nu scria nimic altceva decât „alegeri". Chiar şi atunci când nu vorbeam despre aşa ceva, ei tot vedeau cuvântul expus în permanenţă în faţa lor.

De altfel, începeam fiecare curs cu un exerciţiu simplu, care sporea gradul de conştientizare al cursanţilor mei. Se numea „Alegeri de zi cu zi prin care comunicăm". Elevii erau întrebaţi care dintre cele două variante din fiecare pereche este cea mai bună:

Să te plângi	Să-ţi exprimi aprecierea
Să înjuri	Să foloseşti un limbaj cuviincios
Să minţi	Să spui adevărul
Să superi	Să ridici moralul
Să foloseşti cuvinte nepoliticoase	Să foloseşti cuvinte politicoase
Să ignori oamenii	Să saluţi oamenii
Să bârfeşti	Să nu bârfeşti

Să nu apreciezi oamenii	Să le spui cât îi apreciezi
Să râzi de altcineva	Să râzi cu cineva
Să învinovăţeşti pe cineva	Să-ţi recunoşti vina
Să vorbeşti despre tine	Să întrebi despre alţii
Să evidenţiezi ce-i rău	Să accentuezi părţile bune
Să uiţi cum îi cheamă pe ceilalţi (Bună, ăăă...)	Să le spui pe nume celorlalţi (Bună, Chris...)
Să descurajezi	Să încurajezi
Să adopţi un ton ridicat şi cuvinte pline de furie	Să adopţi un ton blând şi cuvinte frumoase
Să fii sarcastic	Să fii sincer
Să vorbeşti când vorbesc şi alţii	Să asculţi
Să eviţi să priveşti persoana în ochi	Să priveşti persoana în ochi
Să fii îmbufnat	Să zâmbeşti

Bineînţeles că nu va surprinde pe nimeni faptul că alegerile făcute de adulţi şi de copii erau eminamente din coloana dreaptă. Aceste alegeri erau cele potrivite într-un mod atât de evident încât unii dintre elevi chiar au spus că le-ar fi ştiut şi cu ochii închişi.

Dar alegerile făcute pe o foaie de hârtie, într-un mediu perfect controlat, aşa cum este o instituţie de învăţământ, şi alegerile pe care le *facem* cu adevărat în existenţa noastră zilnică sunt două lucruri diferite. I-am mai întrebat dacă ei făcuseră vreodată o alegere dintre cele „rele", cum ar fi să mintă, să înjure, să bârfească, să fie sarcastici, să îi supere pe ceilalţi şi aşa mai departe. Cu toţii o făcuseră. Am întrebat dacă există cineva în clasă care nu făcuse *niciodată* vreunul dintre lucrurile „rele". Nimeni, incluzându-mă pe mine. Apoi s-a întâmplat un lucru cât se poate de previzibil. Cineva a spus „Aşa e, dar nu ne-am dat seama că era vorba de alegeri". Ce mi-a plăcut! Acesta era scopul întregului exerciţiu şi întotdeauna încheiam activitatea prin discuţii care să ilustreze ideea următoare: cuvintele sunt, cu adevărat, nişte alegeri.

Elevii mei au mai căzut de acord şi asupra faptului că spunem mult prea multe lucruri fără a le analiza. Deseori alegem cuvintele într-un mod absolut inconştient.

SALUTUL REPREZINTĂ O ALEGERE

Unul dintre domeniile în care facem deseori alegeri inconştiente sunt cuvintele pe care le folosim atunci când salutăm pe cineva. Aşa-i că vi se par familiare următoarele:

Jim: „Bună, Bob. Ce mai faci?

Bob: Bună, Jim. Bine. Tu ce mai faci?

Jim: Foarte bine.

Bob: Mă bucur."

Desigur, nu este nimic în neregulă în ceea ce priveşte acest schimb simplu de saluturi între doi oameni. Probabil că sunt nişte cuvinte repetate de milioane de ori în aceeaşi zi şi într-un mod cât se poate de prietenos. Dar este totodată şi un salut nu prea trecut prin filtrul gândirii şi a devenit un fel de stereotip verbal. Chiar ne interesează cum le merge oamenilor cu adevărat sau nu vrem decât să-i auzim rostind „bine", ca să putem merge mai departe? De cele mai multe ori, a doua variantă.

Cu ceva vreme în urmă, am ajuns la concluzia că fiecare formă de salut presupune cel puţin patru oportunităţi grozave: 1. aceea de a fi ceva mai creativ şi mai ingenios; 2. să te distrezi puţin; 3. să ridici moralul interlocutorului; 4. să-ţi ridici chiar ţie moralul. Pe parcursul unui an obişnuit la liceu, aveam circa 170 de elevi. De vreme ce îi întâmpinam pe fiecare dintre ei la curs, de fiecare dată primeam cam 170 de saluturi zi de zi. Aveam parte de strângeri de mână, îmbrăţişări, câte-un „bate palma", saluturi umăr-la-umăr şi o serie întreagă de alte modalităţi prin care ei alegeau să mă salute. Şi fiecare dintre ele presupunea şi un schimb verbal. Era incredibil de înviorător să începi fiecare oră de curs astfel.

La începutul fiecărui an mi se punea invariabil întrebarea „Ce mai faceţi", venind de la aproximativ 90% dintre elevii mei. Dar nu le răspundeam printr-un simplu „bine". În schimb, aveam o serie de alte răspunsuri pregătite, iar preferatul meu era: „Mi-a fost bine, dar acum, că eşti şi tu aici, îmi e şi mai bine". Deoarece lumea nu se aştepta la un astfel de răspuns, de regulă stârneam ceva râsete. Şi din cauză că adoram adolescenţii şi îmi plăcea cu adevărat faptul că-i revedeam, răspunsul meu le mai lumina cumva ziua. Era un câştig pentru ambele părţi.

Mai aveam pregătite şi alte întrebări pe care le adresam în momentul în care eram salutat. Evitam să întreb şi eu aceleaşi chestii standardizate: „Cum mai merge treaba?" ori „Ce mai spuneţi?". Astfel că puneam întrebări de tipul „SP", învăţându-i să pună şi ei acelaşi tip de întrebări. „SP" înseamnă „strategic şi pozitiv". Adică o întrebare este precisă şi va necesita un răspuns precis, dar şi voit pozitiv. Iată câteva exemple de astfel de întrebări:

- Pentru cine eşti recunoscător? De ce?
- Care a fost cel mai bun moment al zilei pentru tine? De ce?
- Care este cel mai tare loc în care te-ai aflat vreodată?
- Care este unul dintre cele mai importante obiective ale tale?
- Cine este cel mai bun prieten al tău? De ce?

În totalitate, eu şi elevii mei am elaborat peste o sută de astfel de întrebări. Am descoperit faptul că ele îndeplineau cel puţin câteva lucruri: întrebările făceau ca persoana cealaltă să se simtă importantă, răspunsurile conduceau mereu la alte întrebări la fel de bune, iar conversaţia care urma se desfăşura mereu pe un ton optimist şi înviorător. Sunt simple şi funcţionează. Felul în care îi salutăm pe ceilalţi reprezintă o alegere. Saluturile complexe transformă prieteniile în ceva mai trainic, sporesc energia şi umorul.

TREI ALEGERI CARE NE INFLUENŢEAZĂ CUVINTELE

1. Tonul vocii

„Nu contează atât de mult ceea ce spui,
ci felul în care o spui.
Nu contează atât de mult limbajul pe care îl foloseşti,
ci tonul pe care vorbeşti."

– ANONIM

Mulţi psihologi susţin că până la 40% din comunicarea verbală se face prin tonul vocii. Deseori, se poate să fie vorba de o proporţie chiar mai mare. Inflexiunile vocii stau la baza tuturor lucrurilor pe care le spunem – ele indică sentimentele care se află dincolo de cuvinte. Există volume întregi de cercetări care să susţină acest lucru, dar cele ce s-au descoperit pot fi rezumate la un lucru pe care îl cunoaştem deja: tonul vocii poate fi la fel de important sau chiar mai important uneori decât cuvintele pe care le folosim. Ambele sunt o chestiune de alegere.

Putem alege să păstrăm în suflet numai cuvinte frumoase, la fel cum putem alege să le spunem celorlalţi numai lucruri plăcute şi încurajatoare. Dar, în acelaşi timp, mai trebuie să facem o alegere: *cum* vom transmite mesajul nostru. Aici intervine empatia. Ea reprezintă unul dintre cele mai importante ingrediente ale unei comunicări eficiente. Atunci când suntem în stare să ne punem pe noi înşine în locul celor cu care vorbim, creşte şansa ca legătura pe care o stabilim să fie una bună. Empatia ne ajută să folosim tonul potrivit.

2. Limbajul trupului

„Trupurile noastre «vorbesc»."

– DAVID WEST

Aceiaşi psihologi care susţin că 40% din ceea ce spunem este transmis prin tonul vocii pun un preţ şi mai mare pe limbajul trupului. Ei spun că oamenii se folosesc deseori de corp pentru a exprima mai mult de jumătate din ceea ce vor să spună. Deşi limbajul trupului nu mai este pe atât de popular pe cât era în anii '70, când apăruseră mai multe cărţi având ca subiect acest aspect, experţii în comunicare sunt de acord în unanimitate în privinţa faptului că trupurile noastre au multe de „spus". De asemenea, ei consideră că dacă dorim să transmitem cu mai multă acurateţe ceea ce vrem să spunem, ar trebui să fim foarte atenţi la expresiile faciale şi la felul în care ne folosim mâinile.

Destul de timpuriu în cariera mea de profesor, iar mai apoi în cea de orator, am învăţat că felul în care este transmis un mesaj se dovedeşte a fi la fel de important ca şi conţinutul. De fapt, în cazul în care tonul şi expresiile trupului nu sunt cele adecvate, atunci mesajul nu va fi transmis corespunzător. Şi acestea reprezintă alegeri pe care le facem atunci când vorbim cu o altă persoană. Zâmbetele şi gesturile tandre constituie un acompaniament excepţional pentru cuvintele frumoase.

3. Atingerea

„Dacă vrei să te apropii de cei din jurul tău, fii conştient de puterea de comunicare pe care o deţii."

– ALAN LOY MCGINNIS

California este recunoscută ca având parte de o mulţime de adepţi ai curentului New Age, oameni deosebit de sensibili şi simţitori, la propriu. Te rog să nu tragi concluzia că aş fi unul dintre ei. Deseori, e drept, ating oamenii atunci când vorbesc cu ei, dar nu are nimic de-a face cu locul în care trăiesc. O atingere uşoară sau o îmbrăţişare afectuoasă, amplificată de un cadru potrivit, poate însemna o cale puternică de a întări ceea ce spunem. Aşa cum alegerea tonului adecvat poate îmblânzi cuvintele noastre, tot aşa poate şi atingerea potrivită să atribuie cuvintelor o doză de afecţiune.

Mult timp, pielea nu a fost considerată nimic altceva decât un acoperământ pentru corp. Dar cercetările amănunţite derulate atât la nivel biologic, cât şi la nivel psihologic, au ajuns să ne înveţe altceva. Alan Loy McGinnis, scriitor şi terapeut de familie, consideră: „Mai mult de jumătate de milion de fibre senzoriale trec din piele în coloana vertebrală, iar apoi în creier. Ca sistem senzorial, pielea reprezintă cel mai important organ al corpului". Din această cauză atingerea uşoară constituie o parte a terapiei. Poate oferi un stimul acelor oameni care tânjesc după o atingere. McGinnis adaugă faptul că „atunci când ea reprezintă o exprimare reală a afecţiunii tale, o atingere te poate apropia de celălalt mai mult decât o pot face o mie de cuvinte". Gândeşte-te numai ce pot obţine atunci când sunt combinate cuvintele frumoase, tonul dulce şi atingerea uşoară.

O ALTĂ ALEGERE – UNEORI, TĂCEREA E DE AUR

„Înţelepţii vorbesc pentru că au ceva de spus."

– PLATON

„Mai bine taci şi te crede lumea prost, decât să vorbeşti şi să înlături orice urmă de îndoială."

– ABRAHAM LINCOLN

Poate că aceşti doi bărbaţi ne-au spus deja cam care sunt toate aspectele la care trebuie să ne gândim. Uneori să nu spui nimic poate fi cea mai înţeleaptă decizie. Dar de câte ori nu ni s-a întâmplat să vorbim, pentru ca mai târziu să regretăm? Aceasta deoarece cei mai mulţi dintre noi nu am primit suficiente lecţii şi suficientă educaţie în ceea ce priveşte comunicarea, astfel încât să fim învăţaţi când trebuie să luăm o pauză pentru a reflecta, când să ascultăm cu atenţie, să dezvoltăm un anumit grad de empatie, să gândim înainte de a vorbi. Dar

putem învăţa aceste aspecte importante în multe feluri: există cărţi şi casete referitoare la abilităţile de comunicare, se oferă cursuri de specialitate şi cea mai bună cale dintre toate – un bun mentor. Primul pas pe care îl putem face pentru a ne dezvolta abilităţile verbale este să ne formăm obiceiul de a gândi înainte de a rosti ceva (adică să ne alegem cuvintele cu mai multă atenţie).

„Înţelepciunea vine în zece porţii, dintre care nouă înseamnă tăcere. Cea de-a zecea este o bună mânuire a limbajului."

– PROVERB SCOŢIAN

CUVINTELE POT VINDECA...

... ESTE O ORGANIZAŢIE DEDICATĂ ÎNTRAJUTORĂRII OMENIRII, CU SCOPUL CA ACEASTA DIN URMĂ SĂ ALEAGĂ CUVINTE MAI FRUMOASE

OAMENILOR LI SE CERE SĂ-ŞI IA URMĂTORUL ANGAJAMENT:

Promit să mă gândesc mai mult la cuvintele pe care le folosesc.

Voi încerca să observ cum bârfa răneşte oamenii, inclusiv pe mine însumi, şi mă voi strădui să o elimin din viaţa mea.

Voi încerca să înlocuiesc cuvintele care dor cu cuvinte care încurajează, stabilesc legături şi îmbogăţesc.

Nu voi fi descurajat atunci când nu voi fi în stare să aleg cuvintele exact aşa cum ar trebui, pentru că este greu să faci din lume un loc mai bun.

Şi promit să fac toate acestea treptat, cuvânt cu cuvânt.

„Cuvintele pot vindeca – acest lucru implică faptul că trebuie să gândeşti înainte de a vorbi. Un scop simplu, dar puternic: ai grijă la ceea ce spui şi când o spui."

– GOLDIE HAWN

www.wordscanheal.org

A DOUA PARTE

CUVINTELE POT OFERI RECOMPENSE RECIPROCE

„Este lesne de înţeles că stă în mâinile tale puterea de a spori fericirea acestei lumi. Cum? Rostind cuvinte de apreciere sinceră la urechea unei persoane care este singură sau descurajată. Poate că vei uita mâine cuvintele frumoase pe care le spui astăzi, dar cel care le-a auzit se poate să se bucure de ele o viaţă întreagă."

– DALE CARNEGIE

CAPITOLUL 6

CUVINTELE CARE CELEBREAZĂ VIAŢA

„Cea mai bună metodă prin care cineva poate valorifica o zi este să încerce să se bucure de ea – iar apoi să împărtăşească şi altora acea bucurie. Haideţi să sărbătorim astăzi!"

– JOHN KREMER

ESENŢA ACESTEI CĂRŢI

Ceea ce aţi citit până acum era menit să vă pregătească pentru mesajul esenţial al cărţii. În paginile de introducere şi în celelalte cinci capitole, am încercat să pun o bază pentru înţelegerea limbajului, în general, şi să exemplific totodată care sunt mijloacele de a-l folosi, în particular. Este important să înţelegem ceva cu privire la originile limbajului, la influenţa pe care o au cuvintele şi la răul pe care îl pot produce nu doar asupra altora, ci şi asupra noastră. Am atins toate aceste puncte pentru a îndeplini unul dintre cele două obiective pe care le-am urmărit scriind această carte: să ne dăm cu toţii seama cât de puternic este limbajul şi să ne amintim cum trebuie să ne alegem cuvintele.

În capitolul de faţă şi în următoarele zece voi atinge şi cel de-al doilea obiectiv, unul la fel de important: să încurajez

întrebuinţarea acelor cuvinte care celebrează şi susţin viaţa. Avem şansa de a face exact acest lucru ori de câte ori deschidem gura. Din fericire, există o sumedenie de lucruri bune de spus. Tot ceea ce trebuie să facem este să ne uităm în jurul nostru.

CUM SĂ FII UN „DESCOPERITOR DE VALORI UMANE"

În Capitolul 4, am scris despre cum cuvintele noastre ţâşnesc exact din ceea ce se află în sufletele noastre – şi din ceea ce tindem să reţinem. Am sugerat că ar fi bine să ne începem fiecare zi prin a gândi pozitiv. Cuvintele frumoase pe care le avem în minte la începutul zilei pot influenţa felul în care vorbim tot restul zilei. Dar mai există un lucru pe care îl putem face şi care va influenţa şi mai mult ceea ce spunem: *căutarea unei surse de bunătate.*

O dată la nu ştiu câtă vreme ni se întâmplă tuturor să avem un soi de epifanie, ori să avem parte de unul dintre momentele acelea în care ni se pare că „zărim o luminiţă". Mie mi s-a întâmplat aşa ceva pe la mijlocul anilor '70, citind cartea lui Zig Ziglar – *Pe culmile succesului.* Îl auzisem nu de multă vreme ţinând o cuvântare şi fusesem inspirat de energia şi înţelepciunea lui. I-am cumpărat cartea pentru a citi mai multe lucruri despre abordarea practică şi pozitivă pe care o avea asupra vieţii. Am avut revelaţia când am ajuns la pagina 103. Am citit în partea de sus a paginii următoarele cuvinte: „Descoperitorii de valori umane". În acest capitol, Ziglar vorbeşte despre un studiu de mare succes făcut pe 100 de oameni. Aveau vârste cuprinse între 20 şi aproape 80 de ani şi proveneau din medii cât se poate de variate. Ziglar spunea: „Şi alte trăsături şi caracteristici îi deosebeau". Dar cu toţii aveau un lucru în comun: erau cu toţii „descoperitori de valori umane". Căutau „numai ceea ce era mai bun în oameni" şi exact asta şi găseau.

Oricât de mult îmi plăcea cartea, m-am oprit din citit şi m-am gândit profund la acest concept simplu, şi totuşi plin de substanţă: *Caută doar ceea ce e mai bun în alţi oameni şi în orice situaţie.* Mi-au venit în minte câteva vorbe din bătrâni: 1. „Caută şi vei găsi"; 2. „Găsim întotdeauna ceea ce căutăm"; 3. „Ceea ce vezi este ceea ce capeţi". Mi-am dat seama că, în acel moment al vieţii mele, chiar nu eram „un descoperitor de valori umane". De fapt, eram mai degrabă opusul. Ca mulţi alţi oameni, mă pricepeam mai bine la a găsi numai lucruri rele sau urâte, urmând ca apoi, desigur, să mă plâng de situaţia în care mă aflam. După cum am spus şi mai devreme, trăim într-o societate în care toată lumea se plânge. Fără ca măcar să ne dăm seama de acest lucru, mai întâi ne infectăm iar apoi devenim distribuitori – ne smiorcăim, ne îmbufnăm, suntem morocănoşi şi plângăcioşi. Găsim răul şi predăm ştafeta.

Tot cam pe atunci, un prieten mi-a dăruit un exemplar din Biblie. Am iubit bogăţia cuvintelor scrise acolo, înţelepciunea, mesajul care susţinea ideea de viaţă şi sfaturile practice pe care le dădea. Şi la doar două zile după ce am citit sfatul prietenesc al lui Ziglar de a deveni „un descoperitor de valori umane", am citit următoarele cuvinte într-una dintre scrisorile Sfântului Paul:

> *„... Concentrează-te asupra oricărui lucru care este adevărat şi onorabil, corect şi pur, adorabil şi meritoriu de laude."*
>
> – EPISTOLA CĂTRE FILIPENI

Acest lucru seamănă destul de mult cu a fi „un descoperitor de valori umane". Şi indiferent de ceea ce crezi sau nu crezi a fi spiritual, acesta este pur şi simplu foarte practic, uşor de urmat şi absolut logic – unul dintre cele mai bune sfaturi pe care le vei primi vreodată.

Caută ce e bun în loc de ce e rău, ce e corect în locul a ceea ce e greşit şi ce e frumos în locul a ceea ce e urât, bucuria în locul tristeţii. Fă acest lucru şi mereu vei avea ceva bun de spus.

După o lungă perioadă de reflecţie asupra sfaturilor lui Ziglar şi asupra celor venite din partea Sfântului Paul şi împreună

cu însemnările din jurnalul meu, mi-am propus să devin un bun „descoperitor de valori umane". Nu numai că-mi schimbasem viziunea asupra lumii, dar şi atitudinea şi felul de a vorbi. Nu pot spune că nu m-am mai plâns sau nu m-am mai îmbufnat începând din acea zi, dar pot să afirm cu mâna pe inimă că am făcut-o din ce în ce mai puţin. De ce să-ţi pierzi timpul căutând numai aspectele negative, găsindu-le şi vorbind despre ele şi celorlalţi, tot timpul? Nu pare mult mai normal să cauţi aspecte pozitive, să le găseşti, iar apoi să le sărbătoreşti cu ceilalţi?

VEŞTI BUNE

„Fiecare zi în care ne trezim este o zi bună. Fiecare respiraţie este plină de speranţă faţă de o zi mai bună. Fiecare cuvânt pe care-l rostim este o şansă de a schimba ceva rău în ceva bun."

– WALTER MOSLEY

Până şi ştirile pe care le prezintă mass-media pot găsi părţile pozitive. Asta dacă le caută. Cu câţiva ani în urmă, publicaţia *Newsweek* dedica un întreg număr subiectului „Eroi de zi cu zi". În articolul ce rezuma povestea de pe copertă, redactorul-şef a declarat că, în loc să dedice numărul „războaielor, infracţiunilor şi neînţelegerilor de ordin politic", decizia a fost aceea de a scoate un număr cu „veşti bune". Astfel, reporterii şi jurnaliştii au început să caute oameni obişnuiţi, care îi ajutaseră pe semenii din comunităţile lor sau care făcuseră vreun act de eroism. Ghici ce? Reporterii de la *Newsweek* ajunseseră să dea peste astfel de oameni aproape pretutindeni unde se duceau. Au *căutat* lucruri bune şi au *găsit* lucruri bune.

Redactorul-şef spunea: „... am descoperit ceva de-a dreptul înduioşător: chiar şi în aceste vremuri pline de cinism, oamenii de rând pot face ca lucrurile să se schimbe întrucâtva". Ţine cont de faptul că redactorul spune „am descoperit". Dicţionarul explică faptul că „a descoperi" înseamnă „a vedea sau a auzi

de ceva pentru prima dată". Cu alte cuvinte, cei de la *Newsweek* nu-şi mai dăduseră niciodată seama că existau pe lume oameni buni, care făceau lucruri bune zi de zi. Trebuie să merg pe ideea că oamenii care lucrează pentru această revistă nemaipomenită sunt deopotrivă dedicaţi şi isteţi. Atunci cum se face că nu observaseră până în acel moment toată bunătatea care exista în lume? Răspunsul este simplu: nu căutaseră astfel de dovezi. Se îndoieşte cineva cum că primim mult prea multe ştiri cu tentă negativă din partea mass-mediei? Ei asta caută. Şi asta găsesc. Asta ne dau de ştire cei din mass-media zi de zi. Cu asta ne umplu minţile. Şi tot despre asta vorbim.

Nu ar fi drăguţ dacă mijloacele de informare în masă ar contrabalansa acest trist fapt mai des? Nu ar fi mai bine dacă ni s-ar readuce aminte că există mii şi mii de oameni care fac lucruri bune? Un astfel de lucru ne-ar face să credem din nou în natura umană şi am avea ca subiect de discuţie unul mai pozitiv. În loc să dedice un singur număr pe an „eroilor tăcuţi şi micilor victorii pe care le obţineau", poate cei de la *Newsweek* şi alte surse ar putea dedica măcar o parte unor veşti aşa de îmbucurătoare.

Citirea acestor articole în acea ediţie specială nu numai că-ţi ridica moralul, dar era şi o sursă de inspiraţie. Ştiu că m-am întrebat atunci: „Oare de ce nu fac mai des chestia asta?". De ce oare fiecare buletin de ştiri, fiecare revistă sau fiecare ziar nu ne oferă mai multe informaţi care să ne bucure? Poate de aceea atât de mulţi oameni preferă să citească rubricile sportive sau de divertisment. Este mai uşor să găseşti ceva plăcut acolo. Cu mai mulţi ani în urmă, Earl Warren, directorul departamentului de justiţie din cadrul Curţii Supreme a Statelor Unite, în anii '50 şi '60, spunea că oamenii citesc mare parte dintr-un ziar pentru a afla despre eşecurile altora, iar paginile de sport sunt citite pentru a afla despre succesele lor.

Cu toţii auzim oameni care vorbesc despre sport. De fapt, multe femei sunt de părere că oamenii pot să vorbească *numai* despre aşa ceva. Fie că este adevărat sau nu, mai toate dialogurile ce vizează sportul sunt pozitive. Desigur, lumea se mai

plânge din cauza unei aruncări ratate, a unei greşeli, a unei pase eşuate, de decizia incorectă a arbitrului, dar în cea mai mare parte a timpului, sportul transmite bucurie. Poate că atunci când citim ştirile sportive sau urmărim canalul de ştiri sportive aflăm cu adevărat care mai sunt realizările oamenilor. Este o sursă de informaţie pe care o împărtăşim şi o sărbătorim cu ceilalţi. Paginile de ştiri ne aduc părţile negative; paginile de sport – pe cele colorate şi pozitive. Despre care ai prefera să vorbeşti? Despre care ai prefera să auzi mai multe lucruri? Indiferent dacă presa ne dă de ştire despre asta sau nu, veştile bune se află la tot pasul. Trebuie să le căutăm, să le găsim şi să le împărtăşim şi altora.

CE SĂRBĂTORIM ASTĂZI?

Am pus această întrebare la începutul fiecărei ore, indiferent dacă predam copiilor sau adulţilor. Alteori întrebam puţin diferit, ca de pildă: „Cine are veşti bune?" sau „Cine are de spus ceva de bine?" Oricare ar fi fost ordinea, întotdeauna însemna acelaşi lucru. Era o invitaţie la celebrarea vieţii, la concentrarea pe ceea ce este bun şi corect. Şi mereu era amuzant! Era o parte a ritualului de confirmare a vieţii care începuse în anul de şcoală '70-'71 şi continuase până la momentul în care am încetat să mai predau, adică în 2001 – treizeci de ani de sărbătorire! Estimând cu aproximaţie, cred că am pus această întrebare la începutul fiecărei ore de circa 27.000 de ori. Iar de fiecare dată când întrebam, primeam cinci răspunsuri pozitive sau mai multe. Asta chiar sărbătoare!

Crezi sau nu, acest mic ritual a avut ca punct de pornire două lucruri care au, de regulă, o conotaţie negativă, mai ales asupra copiilor: evenimentele de actualitate şi temele pentru acasă. În liceu, ţineam deseori lecţii despre istorie şi despre formele de guvernământ din America. Oricând predam materiile acestea, exista şi o temă pentru acasă care viza evenimentele

de actualitate. Un elev obişnuit de liceu nu are habar despre altceva în afară de muzică, sport sau alte mijloace de distracţie, aşadar pentru ei fusese o experienţă absolut inedită să citească rubricile cu ştiri serioase.

La numai câteva săptămâni de la propunerea pe care le-o făcusem, elevii erau chiar surprinşi de faptul că dobândiseră abilitatea de a purta o conversaţie inteligentă despre ceea ce se întâmpla în lume şi pe care abia dacă o cunoşteau cu ceva timp în urmă. Chiar când părea că ne obişnuisem, observaţia unui elev inocent m-a luat prin surprindere: „Ştiţi, domule Urban, la cât de optimist sunteţi, daţi o temă tare urâcioasă!". L-am întrebat cumva nedumerit: „Ce vrei să spui?" A răspuns pur şi simplu că, de fapt, cele mai multe ştiri erau proaste, iar apoi a adăugat: „Ne cam întristează". M-a cucerit.

Am discutat mult în clasă despre acest aspect şi am fost surprins să văd cât de implicaţi erau elevii. Deşi erau nenumărate teorii cu privire la motivul pentru care existau atât de multe veşti proaste, cu toţii am căzut de acord într-o privinţă: aveam nevoie să primim mai multe veşti bune. La asta m-am gândit mult timp după aceea. Le ceream elevilor mei să se familiarizeze cu toate acele veşti proaste şi în acelaşi timp îmi puneam în pericol reputaţia de Domnul Optimist pe care o aveam printre ei.

Eram hotărât mai mult decât oricând să le demonstrez elevilor mei că exista un lucru bun de sărbătorit în fiecare zi şi că trebuia să aduc o doză zilnică de veşti bune în mediul în care mă aflam. Aşa că la începutul următoarei ore am întrebat: „Ce sărbătorim astăzi?" Au crezut că poate mă refer la vreo zi cu importanţă istorică şi că ar trebui să ştie de ea. Aşa că am continuat: „Permiteţi-mi să vă întreb altfel: Cine are veşti bune? Cine are de spus ceva de bine?" Din moment ce aceasta era prima oară când începeam astfel cursul, erau puţin uimiţi. Am mai spus: „Dacă vi se pare aşa greu să găsiţi veşti plăcute prin ziare, de ce nu încercăm să vedem dacă putem găsi aşa ceva chiar în vieţile voastre?" Li s-a părut un mod grozav de a

începe ora şi acest lucru s-a transformat într-o acţiune cu un efect profund şi de durată asupra mea şi asupra elevilor mei.

De-a lungul anilor în care am tot procedat în acest fel, am auzit foarte multe veşti bune. Unele erau mărunte, altele de importanţă majoră. Dar cel mai important lucru a fost faptul că elevii mei învăţaseră să caute aspectele pozitive ale vieţii şi să le împărtăşească altora. Acest simplu ritual a avut şi un efect edificator. În fiecare zi mai adăugam ceva la veştile bune şi tot aşa. Astfel, gradul de conştientizare a lucrurilor bune care se petreceau în jurul lor creştea sporadic pentru elevii mei. Căutau aşa ceva, găseau lucrul respectiv şi îl împărtăşeau şi celorlalţi, sărbătorindu-l astfel.

Odată cu trecerea anilor am mai adăugat alte trei lucruri pentru a sărbători o nouă zi. Elevii mei aveau posibilitatea de a povesti despre ceva sau cineva pentru care se simt recunoscători. Le numeam pe acestea „eternele veşti bune". De asemenea, cineva putea să aducă un compliment unui alt coleg sau o persoană putea să relateze o povestioară amuzantă – dar fără prostioare. Voi discuta fiecare dintre aceste metode suplimentare în capitolele ce urmează. Ele au importanţă pentru fiecare dintre noi – aflaţi la şcoală, la muncă, în sânul familiei, printre prieteni, oriunde.

De vreme ce acest mic ritual era atât de popular printre elevii mei, am zis că ar merge să încerc să-l aplic şi colegilor mei de la Universitate. Mă temeam ca nu cumva să fie mult prea înăspriţi de viaţă ori cinici, însă le-a plăcut la nebunie, ei găsind chiar mai multe veşti bune decât copiii. Mulţi dintre aceşti oameni erau chiar pe poziţii de conducere şi mi-au spus că le plăcuse atât de mult, încât începuseră chiar să aplice metoda la debutul fiecărei şedinţe. Ceea ce le plăcuse şi angajaţilor.

Oricât de plăcut era să primesc veşti bune de cinci ori pe zi, nu m-am gândit deloc la început că impactul avea să fie într-atât de puternic. La sfârşitul primului an de studiu în care sărbătorisem cu ocazia fiecărei ore, am primit un feedback

surprinzător şi de valoare la examenul final. Prima parte a testului cuprindea o recapitulare a materiei făcute pe durata semestrului şi se făcea în clasă. Cea de-a doua parte a testului reprezenta o temă pentru acasă, permiţându-le elevilor să se exprime din plin cu privire la experienţa lor de studiu. Acestea erau şi instrucţiunile: „Care sunt cele trei lucruri pe care le-ai învăţat la acest curs şi care au însemnat cel mai mult pentru tine? De ce? Scrie câte o pagină despre fiecare subiect."

Am rămas surprins de ceea ce am citit. Aproape fiecare elev a spus câte ceva despre „felul în care începeam ora în fiecare zi" Cu toate că învăţaseră lucruri importante despre istorie şi despre formele americane de guvernare, lor li s-a părut că împărtăşirea veştilor bune la fiecare început de oră i-a învăţat ceva şi mai valoros: să caute lucrurile bune şi să le sărbătorească alături de ceilalţi. În ultimii mei ani de predare – 2000-2001 – am dat peste o doamnă care-mi fusese elevă cu peste douăzeci de ani în urmă. Una dintre primele întrebări pe care mi le-a pus a fost dacă încă mai începeam orele cu veştile bune. După ce i-am spus că nici nu mai puteam să concep să-mi încep altfel orele, ea a spus: „Ceea ce făceaţi dumneavoastră reprezenta o metodă eficientă de a începe să înveţi. Îmi pare bine că începeam cu dumneavoastră orele pentru că eram binedispusă tot restul zilei. Dar ce ne-a învăţat cu adevărat pe toţi a fost să ne concentrăm pe părţile bune ale vieţii şi nu pe cele rele. M-am obişnuit să fac acest lucru, astfel că acum am mereu un subiect plăcut de dezbătut." De-a lungul anilor, am auzit şi am citit nenumărate comentarii similare din partea foştilor elevi. Această mică încercare prin care „găseam lucrurile bune" zi de zi a avut un efect puternic şi de durată asupra vieţii multor oameni, inclusiv a mea.

„Nu pot să nu mă gândesc că lumea ar fi un loc mai bun dacă am învăţa să vorbim mai mult despre ceea ce este bine şi nu despre ceea ce este rău."

– MICHAEL. R. PARRY

„Ai auzit vreo veste bună astăzi?
Vreau să ascult ceea ce ai de spus.
Aşteaptă până număr la trei
Şi spune-mi toate veştile bune
Pe care le ai pentru mine!

Unu-doi-trei!

Ei, asta chiar că-i o veste bună.
Mă bucur să pot spune
Că este o zi cu veşti cât se poate de bune."

– WONDERAMA

CAPITOLUL 7

ANUMITE CUVINTE ÎI INSPIRĂ PE ALŢII... ŞI PE NOI ÎNŞINE

„Am experimentat cât este de minunat să primeşti laude şi mulţumiri de la alţii. Este la fel de grozav să oferi, la rândul tău, laude."

– SIR JOHN TEMPLETON

ADAUGĂ VALOARE VIEŢII

Unul dintre oamenii care îmi plac cel mai mult pe lume este Paula Conlon, care locuieşte chiar lângă noi. Este una dintre persoanele acelea rar întâlnite care, indiferent de starea în care te afli (chiar dacă te simţi deja foarte bine) te poate face să te simţi şi mai bine. Întotdeauna are ceva veşti bune de împărtăşit şi altora, face un compliment sau două, întreabă de mine sau de familie şi râde de se cutremură când încerc doar să fac o glumiţă. Cum ar putea cineva să *nu* se simtă bine în prezenţa ei?

Acum câţiva ani, am fost la ziua ei de naştere. La un moment dat, în timpul petrecerii, Paulei i s-a spus să stea în mijloc pentru a i se cânta tradiţionala urare şi pentru a primi cadourile. Apoi gazda a întrebat dacă există cineva care să spună

ceva în cinstea ei. Paula a primit laude cât se poate de meritate în acea zi. Nu-mi pot aminti chiar toate lucrurile care s-au spus despre ea, dar unul mi-a rămas întipărit în minte pentru totdeauna. Cumnatul ei a descris-o ca fiind o persoană care adaugă valoare vieţii. Era prima oară când auzeam o aşa expresie, dar o descria întru totul pe Paula.

Merriam-Webster ne spune că a spori înseamnă *a ridica* (aşa cum face Paula cu moralul celorlalţi) sau *a îmbunătăţi* (aşa cum ea îmbunătăţeşte calitatea vieţii în jurul ei). Cum face asta? De cele mai multe ori, prin cuvinte blânde, care susţin viaţa. Mereu are ceva bun de spus.

Conducând spre casă în acea zi mi-a venit în minte o altă persoană care adaugă valoare vieţii şi care îmi schimbase profund existenţa în mai bine, cu ani în urmă. Eram pe la începutul carierei mele profesorale, îmi plăcea la nebunie şi totodată munceam pe rupte. Dar simţeam cumva că nu îmi aduc contribuţia la mersul societăţii exact aşa cum îmi doream, cum speram ca funcţia mea să mă ajute să o fac. Unul dintre motive era faptul că superiorii mei nu mă băgau în seamă decât dacă greşeam cu ceva – lucru care părea să se ivească destul de des. Bineînţeles, eu amplificam lucrurile în capul meu şi devenisem cel mai aspru critic al propriei persoane.

Apoi a apărut Tim Hansel, un profesor care s-a alăturat facultăţii şi Departamentului de Studii Sociale, din care făceam parte şi eu. Era popular printre studenţii săi, care îl şi respectau totodată. M-am gândit că poate învăţ ceva de valoare dacă îl descos ori dacă-l observ pentru a vedea cum predă şi cum interacţionează cu studenţii. Procedam bine, însă nu ştiam că, de fapt, ceea ce aveam de învăţat urma să-mi schimbe viaţa.

Tim părea să posede acest talent deosebit de a pune în valoare tot ce este mai bun într-un om. Când venea vorba de studenţii săi, în loc să pună accentul pe greşeli, evidenţia ceea ce făcuseră corect şi le spunea cum *ar putea* să facă mai bine. Îi felicita sau îi saluta cu entuziasm, îi lăuda pentru realizările

lor, încurajându-i în mod constant să întrevadă toate oportunităţile vieţii şi să caute „tot ce e bun". Şi cu mine a procedat la fel. A scos în evidenţă toate lucrurile pe care le făceam aşa cum trebuia. Mi-a spus că mă admira pentru devotamentul meu, mi-a apreciat abilităţile de a preda şi mi-a amintit cât de mult mă apreciază studenţii mei. Asta s-a întâmplat într-un moment în care aveam o nevoie disperată de un feedback pozitiv. Tim mi-a oferit exact ceea ce nu căpătam de la superiorii mei. Acest lucru m-a învăţat să fiu un profesor mai bun, dar mi-a arătat şi puterea limbajului. Cum a făcut Tim una ca asta? Aşa cum a făcut-o şi Paula – prin cuvinte frumoase şi pozitive. La fel ca Paula, întotdeauna găsea ceva bun de spus.

Paula şi Tim dezvoltaseră şi stăpâneau una dintre cele mai puternice abilităţi în relaţiile cu cei din jur: insuflarea vieţii în ceilalţi oameni. După cum am precizat şi în *Life's Greatest Lessons,* cred că această calitate înseamnă a căuta şi a găsi lucrurile bune din oameni, pentru ca apoi să le comunici ceea ce ai găsit. Înseamnă să le ridici moralul celorlalţi şi să îi încurajezi. Înseamnă să găseşti motive de laudă şi să aplauzi. Înseamnă să hrăneşti visuri şi să susţii. Înseamnă să reîntăreşti lucrurile bune pe care le fac alţii. Şi cel mai important, înseamnă să le oferi oamenilor motive pentru a celebra viaţa.

Richard DeVos, fondatorul plin de viaţă al Amway Corporation, a scris cu elocvenţă despre această problemă cu ceva ani în urmă. Şi deşi am mai folosit citatul în cartea mea anterioară, cred că merită menţionat, fiind totodată şi unul dintre citatele mele preferate:

> *„Puţine lucruri în această lume sunt mai puternice decât un imbold pozitiv, un zâmbet, un cuvânt optimist şi plin de speranţă. Un «poţi s-o faci» atunci când situaţia este dură."*

Iubesc expresia asta – imbold pozitiv. Şi sunt de acord că există puţine cuvinte pe lume care să aibă un efect mai puternic asupra binelui. Atunci când ne descurcăm în efectuarea unui

lucru, dacă ni se recunosc meritele, suntem stimulaţi să facem lucrurile şi mai bine cu proxima ocazie.

Aprecierile sincere scot la iveală cele mai bune calităţi ale unui om. Partea tristă este că există prea puţini oameni care îşi dau seama cât de mult bine pot face când rostesc cuvinte pozitive. Astfel, în loc de imbolduri pozitive, primim gesturi pline de negativism, din simplul motiv că lumea pare atât de axată pe a evidenţia părţile rele şi nu cele bune.

Cu peste şaizeci de ani în urmă, Dale Carnegie scria: „Orice prost poate critica, poate condamna şi se poate plânge – şi cei mai mulţi proşti o fac". Este trist că această afirmaţie se dovedeşte a fi încă valabilă în zilele noastre. Zilnic suntem bombardaţi de lucruri negative care provin dintr-o serie de surse şi nu putem evita să fim influenţaţi de ele. Dar eu sunt în egală măsură un optimist şi un profesor şi cred cu tărie că putem schimba obiceiurile şi tiparele noastre de exprimare – dacă *vrem*. Ne putem antrena astfel încât să descoperim lucrurile bune în ceilalţi şi să găsim şi motive pentru a-i aprecia. Putem cauza astfel una dintre acele situaţii minunate în care toată lumea are de câştigat. Pentru că este imposibil să faci o altă persoană să se simtă bine fără a te simţi tu însuţi bine. Şi există atâtea căi de a o face.

CELE 30 DE LUCRURI PLINE DE CONSIDERAŢIE

În prima parte, în Capitolul 3, am scris despre cele 30 de lucruri „murdare" – unele dintre principalele căi prin care îi putem răni, ofensa şi demoraliza pe ceilalţi prin limbajul nostru. Te rog să nu uiţi că în capitolul precedent am pus accentul pe ceva ce deseori se pare că uităm: cuvintele noastre reprezintă alegeri. Suntem cât se poate de liberi să alegem lucruri pozitive, care să elogieze viaţa. De fapt, probabil că există mult mai multe modalităţi de a-i face pe ceilalţi să se simtă bine decât există pentru a-i jigni.

Pentru a verifica teoria mea, obişnuiam să-i întreb atât pe elevii şi studenţii mei, cât şi pe profesorii de la seminarii, pe

călătorii din avioane şi pe prieteni următorul lucru: „Care sunt lucrurile pe care le putem spune pentru a-i face pe alţii – şi pe noi înşine – să se simtă bine?" De-a lungul anilor, oamenii mi-au răspuns, ajutându-mă să pun cap la cap „cele 30 de lucruri pline de consideraţie". S-au mai găsit alte mici variante pe drum. Două dintre cele mai bune erau „Alegeri voioase" şi „Cuvinte care funcţionează de minune". Dar cei mai mulţi oameni au fost de acord că acestea erau mai degrabă lucruri pline de consideraţie care se puteau spune. Iată ceea ce au considerat ei a fi cele mai bune cuvinte care să insufle viaţa în alţii şi în ei înşişi:

1. Să oferi încurajare
2. Să mulţumeşti
3. Să recunoşti eforturile altora
4. Să saluţi pe toată lumea
5. Să faci complimente
6. Să feliciţi pe cineva
7. Să înveţi şi să dai instrucţiuni
8. Să oferi cuvinte de alinare
9. Să inspiri pe alţii
10. Să sărbătoreşti şi să înveseleşti
11. Să întrebi şi să dai dovadă de interes
12. Să stabileşti relaţii
13. Să-i faci pe alţii să râdă
14. Să arăţi încredere şi credinţă
15. Să împărtăşeşti veştile bune
16. Să lauzi, să onorezi, să edifici
17. Să-ţi exprimi grija
18. Să manifeşti înţelegere şi empatie
19. Să aprobi
20. Să faci o invitaţie la scară largă
21. Să arăţi curtoazie şi respect
22. Să dai sfaturi şi să consiliezi
23. Să-ţi ceri scuze

24. Să ierţi
25. Să oferi ajutor
26. Să spui adevărul
27. Să scoţi în evidenţă lucrurile bune
28. Să foloseşti termeni de afecţiune
29. Să furnizezi informaţii valoroase
30. Să transmiţi iubire

CEA MAI PROFUNDĂ NEVOIE A OAMENILOR

„Cea mai profundă nevoie a firii umane este dorinţa (omului) de a se simţi important."

– JOHN DEWEY

Undeva prin anii '70 mi-am dat seama cât de puternice ar putea fi cuvintele care elogiază viaţa. Atunci a apărut în viaţa mea Tim Hansel. El a lăsat dintotdeauna în urma lui o seamă de sentimente plăcute, oriunde se ducea. Cuvintele lui umpleau o nevoie umană de bază – îi făcea pe oameni să se simtă importanţi. Îi făcea pe oameni să se simtă ca şi cum contau. Era fascinant să i te afli prin preajmă, iar eu voiam să învăţ mai multe despre ceea ce părea a fi un talent cu totul special.

Era nevoie ca eu să-mi îmbunătăţesc limbajul şi abilităţile de comunicare şi aveam modelul perfect chiar în Tim. Doream să-i învăţ aceste lucruri şi pe alţii. Astfel că în ultimii treizeci şi ceva de ani am tot strâns informaţii despre impactul cuvintelor care elogiază viaţa, prin intermediul sondajelor şi interviurilor. Nu pot pretinde că rezultatele au la bază cercetări ştiinţifice riguroase, dar sutele de poveşti pe care le-am auzit de la copii şi adulţi mi-au confirmat în repetate rânduri că acele cuvinte potrivite rostite la momentul potrivit pot avea o influenţă puternică şi de lungă durată.

Oamenii au avut de spus lucruri revelatoare cu privire la puterea cuvintelor pozitive în vieţile lor şi, deloc surprinzător,

multe dintre cele 30 de lucruri pline de consideraţie s-au ivit de multe ori. Trei dintre ele, în orice caz, s-au detaşat cu uşurinţă.

1. Să întrebi şi să dai dovadă de interes

Probabil că aceasta este cea mai simplă metodă de a-i motiva pe ceilalţi, dar, cu toate acestea, este cea mai trecută cu vederea. Este simplă deoarece nu presupune decât să pui întrebări altei persoane – făcând-o pe aceasta să-ţi spună povestea ei. Înseamnă să pui întrebări care să sune cam aşa: „Cum pot să aflu mai multe despre tine? De ce eşti aşa de specială?" Această metodă este omisă pentru că se întâmplă mult prea des să aşteptăm ca persoana cealaltă să ne întrebe pe *noi* astfel de lucruri, să se intereseze de *noi*. Aceasta este firea omului. Oamenilor le place să ştie că ei contează, că altcineva se preocupă de *ei*. Şi este uimitor ce pot să facă doar câteva întrebări simple.

Carnegie, în cartea sa de referinţă *How to Win Friends and Influence People,* oferă şase reguli care pot face din tine un om cu abilităţi de relaţionare nemaipomenite:

1. Trebuie să devii cu adevărat interesat de oameni.
2. Zâmbeşte.
3. Adu-ţi aminte că numele unei persoane este cel mai dulce şi mai important sunet din lume pentru acea persoană.
4. Fii un bun ascultător. Încurajează-i pe alţii să vorbească despre ei înşişi.
5. Vorbeşte astfel încât cuvintele tale să vizeze interesul celuilalt.
6. Fă în aşa fel încât cealaltă persoană să se simtă importantă – şi fă-o cu sinceritate.

Vei observa că două dintre regulile lui Carnegie sunt nonverbale: zâmbeşte şi ascultă – abilităţi de comunicare deosebit de puternice, care îmbogăţesc orice conversaţie. Toate celelalte

presupun să te concentrezi pe persoana cu care vorbeşti. Aceasta se poate întâmpla punând întrebări care să arate că eşti cu adevărat interesat. Fiecare răspuns pe care îl vei primi va duce la întrebări suplimentare şi vei ajunge astfel să-ţi faci interlocutorul să aibă impresia că el chiar contează. Din păcate, mult prea mulţi oameni din acest mediu în care celebrităţile sunt idolatrizate simt că ei *nu* contează, că ei nu sunt importanţi. O serie de întrebări potrivite pot să schimbe deseori acest lucru. Carnegie spunea: „Pune întrebări la care alţi oameni vor fi încântaţi să răspundă. Încurajează-i să vorbească despre ei şi despre realizările lor."

Iată un caz ilustrativ: Prinţesa Marie Louise, strănepoata Reginei Victoria, a cunoscut mulţi oameni celebri şi puternici în Anglia, prin anii 1800. Doi dintre ei erau Benjamin Disraeli şi William Gladstone, ambii ocupând poziţii de prim-miniştri. După ce a fost scoasă la cină într-o seară de către Gladstone, iar în altă seară de către Disraeli, a fost întrebată care este impresia pe care i-o lăsaseră cei doi oameni importanţi ai statului. A răspuns: „După ce am luat masa cu domnul Gladstone, l-am considerat cel mai inteligent om din Anglia. Dar după ce am luat masa cu domnul Disraeli am ajuns la concluzia că eu sunt cea mai *inteligentă* femeie din Anglia."

2. Să oferi încurajare/să-i inspiri pe ceilalţi

Acestea sunt câteva dintre definiţiile oferite de *Dicţionarul Merriam-Webster* pentru „a încuraja":

- „a întări pentru un anumit scop"
- „a îmbărbăta, a însufleţi, a spori încrederea"
- „a insufla viaţă, energie, curaj sau vigoare"
- „a conferi noi doze de curaj şi zel"
- „a încuraja suficient de mult cât să fie depăşite timiditatea şi reţinerea"

A încuraja o persoană înseamnă deseori toate acestea la un loc – şi alte câteva în plus. Literalmente, înseamnă *a da curaj*. Cuvintele potrivite rostite la momentul potrivit pot deseori să fie darurile cele mai pozitive, susţinătoare şi de durată pe care le vei oferi vreodată. Cărţile noastre de istorie şi biografie sunt pline de poveşti ale unor oameni excepţionali, care au realizat lucruri minunate şi au îmbunătăţit calitatea vieţii pentru noi toţi. În cazul în care citeşti acele poveşti, vei afla că acei oameni excepţionali au fost mai întâi încurajaţi şi inspiraţi de către alţii. Vei găsi în experienţele lor vreun părinte sau vreo rudă, un coleg, un prieten, profesor sau pastor, mentor, antrenor sau orice altă persoană care a crezut în ei şi a dat de înţeles acest lucru cât se poate de clar. De aceea Richard DeVos spune că nu există nimic mai puternic decât un „imbold pozitiv". Probabil că şi el a primit câteva în drumul său către imensul succes din lumea afacerilor.

Au început să-mi placă biografiile pe la vârsta de doisprezece ani şi s-a dovedit că aceasta era un soi de dependenţă de valoare. M-au învăţat totodată despre puterea încurajării. Prima biografie citită a fost cea a lui Thomas Edison, iar în ea se afla o poveste pe care nu am să o uit niciodată. Edison nu a rezistat prea mult la şcoală. Suferea de ceea ce astăzi numim deficit de atenţie, dar atunci nu i se găsise încă o denumire afecţiunii. Profesoara sa a făcut exact opusul a ceea ce ar fi trebuit să facă – i-a pus în piept un însemn negativ şi cât se poate de distrugător. Pentru a înrăutăţi lucrurile, i l-a înmânat de faţă cu toţi colegii lui. Ea a mai spus că mintea lui era „învălmăşită", vrând să spună confuză, iar copiii de la şcoală au început să îl strige „Învălmăşitul". Mama sa, înţelegând cât rău poate face o astfel de poreclă, l-a retras de la şcoală şi l-a educat acasă. L-a încurajat cu fiecare pas pe care îl făcea în evoluţia sa. Ea a întrezărit geniul lui şi i-a spus băiatului acest lucru, inspirându-l astfel pentru ceva măreţ. Până la sfârşitul zilelor sale, Edison i-a mulţumit mamei sale pentru încrederea pe care a avut-o în el şi pentru încurajările oferite.

Aceasta este numai una dintr-o serie de poveşti despre încurajare din toată istoria. Dacă vrei să citeşti o carte întreagă despre cuvinte încurajatoare, atunci îţi recomand extraordinar lucrare a lui Marlo Thomas – *The Right Words at the Right Time*. Această actriţă talentată relatează poveştile a 110 celebrităţi care au fost influenţate extraordinar de mult de cuvintele altcuiva în ascensiunea lor. Îmi pare rău, eu nu cunosc celebrităţi, dar ştiu sute de personaje istorice şi de oameni obişnuiţi ale căror vieţi s-au schimbat în urma cuvintelor pline de energie venite din partea unei rude sau a unui prieten. Primiseră totodată şi încurajări din partea altor persoane.

Thomas spune că fascinaţia ei pentru cuvintele care posedă puteri nebănuite s-a produs când avea numai şaptesprezece ani. Ea se lupta din răsputeri să răzbească într-o carieră actoricească, iar tatăl ei i-a spus exact ceea ce voia să audă. Nu numai că acele cuvinte i-au schimbat viaţa, dar ele au avut un impact îndelungat. Cuvintele tatălui ei au inspirat-o mai târziu să scrie o carte. A tras concluzia că toţi cei pe care îi cunoştea sau admira aveau, probabil, o poveste asemănătoare. Avea dreptate.

În revista *Parade,* ea declara în legătură cu motivaţia ei de a scrie această carte:

> *„Fiecare dintre noi ajunge la un punct de răscruce, când nu mai părem a şti ce urmează să facem. Apoi se iveşte cineva care spune exact cuvintele potrivite pentru a ne face să trecem peste acel moment."*

Unul dintre punctele pe care Thomas vrea să le atingă este că, pe lângă faptul că ne fac să trecem de un moment dificil, cuvintele potrivite ne intră în suflet şi „rămân cu noi pentru tot restul zilelor noastre". Deşi auzise expresia „acţiunile spun mai multe decât cuvintele", ea a înţeles faptul că şi cuvintele vorbesc de la sine şi uneori transmit lucruri care să dureze o viaţă. A mai adăugat: „Am aflat cât de important este să auzim

cât mai răspicat cuvinte plăcute în mintea noastră – să le folosim, să ne hrănim cu ele, să facem din ele un model pentru noi înşine".

3. Să lauzi, să onorezi, să edifici

Aproape în fiecare zi a vieţii ni se oferă nenumărate şanse de a veni în întâmpinarea acelei nevoi de bază a oamenilor, aceea de a se simţi ca şi cum ar conta pentru ceilalţi. Putem face complimente, putem să ne exprimăm admiraţia, putem recunoaşte anumite eforturi şi importanţa lor, putem să le spunem oamenilor cât sunt de apreciaţi, putem să îi felicităm, putem să-i onorăm în nenumărate feluri. Doar cu puţină consideraţie şi fără a fi ipocriţi putem să-i acordăm cuiva neaşteptatul dar al cuvintelor menite să ofere susţinere. Poate că efectul va fi plăcut şi nu va dura mult, dar la fel de bine, poate să fie puternic şi să ţină o viaţă.

Tot ceea ce trebuie să facem este să urmăm mai des sfatul lui Zig Ziglar – să căutăm lucrurile bune – şi apoi să discutăm câteva minute pe marginea acelui lucru. Putem găsi, cu siguranţă, o sumedenie de lucruri bune chiar în ceea ce fac oamenii pretutindeni în jurul nostru. Există colegi, elevi, membri ai familiei care ne sar zilnic în ajutor şi care ar merita ceva mai multă apreciere din partea noastră, dar şi o oarecare reciprocitate. De fapt, mulţi oameni *tânjesc* după aşa ceva. Iată câteva exemple simple, dar eficiente, prin care putem îmbunătăţi viaţa cuiva.

Bucătarii. Poate ai spus chiar tu sau ai auzit pe cineva spunând ospătarului la finalul unei mese: „Felicitări bucătarului!". Cine ştie dacă bucătarul chiar primeşte complimentele, iar dacă asta se întâmplă, atunci cum este transmis mesajul? Prietenul meu Carl s-a asigurat că mesajul este transmis aşa cum trebuie. Eram la o conferinţă în St. Louis şi am luat cina împreună într-un restaurant italienesc, unde am comandat amândoi paste cu fructe de mare. În doar câteva minute am căzut de acord că era cea mai delicioasă porţie pe care o mâncasem vreodată.

La sfârşitul cinei, i-am mulţumit chelneriţei pentru servirea excelentă şi am adăugat obişnuitul: „Felicitările noastre bucătarului!". Carl a continuat: „Chiar mai mult de atât. Hai să mergem să-i spunem." Apoi a cerut şi a primit permisiunea de a intra în bucătăria localului. Cei doi bucătari au fost surprinşi să vadă doi străini printre ei. Carl a întrebat: „Care dintre voi a pregătit pastele acelea delicioase cu fructe de mare?" Amândoi au zâmbit larg şi au spus: „Le-am pregătit împreună!" „Fantastic!" a continuat Carl. „Este mâncarea mea preferată, iar voi aţi gătit-o ca nimeni altcineva! Vă mulţumesc. Ne-aţi făcut seara mai frumoasă!". S-au luminat la faţă şi i-au mulţumit. Cred că şi Carl le-a făcut lor seara mai frumoasă. Spre ieşire, a întâlnit-o pe directoarea restaurantului, iar Carl i-a spus şi ei acelaşi lucru. În mai puţin de un minut, Carl a lăsat în urma lui o seamă de sentimente plăcute şi voie bună.

Agentul de la poarta de îmbarcare. În urmă cu câţiva ani, mă aflam în aeroportul Dayton, Ohio, probabil într-una dintre cele mai neliniştite nopţi din istoria aviaţiei: fulgere, tunete, zboruri întârziate, anulate, o groază de oameni frustraţi şi nervoşi. Cred că nu existau suficienţi bani pe care mi i-ar fi putut da cineva ca să fac pe agentul de la poarta de îmbarcare într-o noapte ca aceea. Sunt mult prea mulţi călători neaveniţi care sunt tentaţi să-şi verse nervii pe cineva, iar acea persoană nici nu ştie ce o aşteaptă. Mi-a părut foarte rău pentru situaţia în care se afla agentul în acea seară. Avea de-a face cu o mulţime furioasă. Totodată îl admiram pentru felul în care se descurca. Rămăsese calm, era eficient şi de ajutor, şi era chiar politicos cu acei oameni care i se adresau din cale-afară de nepoliticos, fără a avea deloc dreptate.

Pe când îi admiram atitudinea în tăcere, cineva chiar *i-a spus* ceea ce eu gândeam. Bărbatul din faţa mea, care ajunsese în sfârşit în faţă, i-a spus agentului: „Ştii, te tot admir de vreo oră, iar dacă ar trebui să-ţi dau un calificativ, dumneata ai primi nota 10+ pentru servicii oferite clienţilor. Ai aplanat o situaţie explozivă, ai calmat oameni furioşi, ai dovedit respect faţă de cei care nu au fost respectuoşi cu tine şi ai oferit servicii de excepţie, manifestând clasă şi demnitate. Mi-aş fi dorit să lucrezi pentru mine." Agentul de la poarta de îmbarcare, al cărui nume era Rob, a făcut o plecăciune şi i-a mulţumit bărbatului. Mi-am putut da seama că această recunoaştere a meritelor i-a făcut seara mai frumoasă lui Rob. Şi poate chiar anul.

Dar bărbatul care spusese cuvintele frumoase nu terminase. A mai adăugat: „Aş dori să-mi spui numele tău. Cred că oamenii de la United Airlines ar trebui să ştie ce treabă bună faci şi vreau să le scriu şi să le spun acest lucru." După ce toată lumea ţipase la el o oră întreagă, Rob primea în sfârşit recunoaşterea pe care o merita. Numai pentru că bărbatul în cauză căutase partea bună, o găsise şi o comunicase.

La mai mult de un an după eveniment, mă aflam în acelaşi aeroport, însă condiţiile erau altele: vreme perfectă, fără întârzieri, fără zboruri amânate şi fără oameni furioşi. Şi ghici cine mi-a dat biletul? Exact, Rob. A trebuit să-l întreb: „Îţi mai aminteşti noaptea aceea din urmă cu vreo paisprezece luni?" „Cum să nu!" a răspuns el. „Ceea ce avea să fie cea mai dificilă noapte a devenit cea mai bună datorită lucrurilor spuse de acel domn. Nu am să uit cât voi trăi." Mi-a mai spus şi că acel bărbat se ţinuse de cuvânt şi le scrisese celor de la United. „Ceea ce a făcut totul şi mai deosebit". Acele câteva cuvinte pentru care nu fusese nevoie decât de câteva minuţele vor rămâne în sufletul lui foarte mult timp.

LAUDELE ADUC CU SINE UN CÂŞTIG RECIPROC

„Se poate să fim chiar noi înşine beneficiarii laudelor noastre."

– ADAIR LARA

În citatul de la începutul acestui capitol, Sir John Templeton spune că a lăuda este „la fel de minunat" ca a primi laude. Poate tocmai de aceea circulă încă din vechime vorba: „Este mai bine să dai decât să primeşti".

Pe ultima pagină din *Life's Greatest Lessons*, am făcut o afirmaţie simplă: „Ca oameni, este necesar să fim buni". Probabil că este cel mai profund lucru pe care l-am spus vreodată. Am mai spus şi că există o legătură strânsă între a fi bun şi a avea o viaţă de calitate. Una dintre căile prin care putem fi buni este să scoatem la iveală ceea ce este mai bun din toată lumea. Şi facem asta ori de câte ori lăudăm cu sinceritate şi justeţe. Trebuie să ni se mai amintească de înţelepciunea care stă la baza vorbei aceleia din bătrâni, despre a da şi a primi, chiar dacă suntem zilnic bombardaţi de mesaje care susţin exact contrariul.

Este oare posibil să nu ne simţim mai bine atunci când ştim că i-am făcut pe alţii să se simtă bine? Eu cred că nu se poate. De aceea Stephen Covey spune că obiceiul cel mai bun pe care l-am putea avea este să căutăm sau să creăm situaţii cu câştig reciproc. Recunoaşterea şi lauda vor produce mereu astfel de rezultate.

„Sporim orice lucru pe care-l lăudăm. Întreaga creaţie este receptivă la laude şi se bucură de acestea."

– CHARLES FILLMORE

„Nu poţi primi un compliment sincer fără a te simţi mai bine... iar la fel de important este că nu poţi face un compliment sincer fără ca tu să te simţi mai bine."

– ZIG ZIGLAR

CAPITOLUL 8

CUVINTELE DE AFECŢIUNE CONSTRUIESC ŞI VINDECĂ RELAŢIILE

„În mod constant, lucrul pe care ceilalţi îl aşteaptă din partea noastră este să ştie că ne pasă de ei, că faptele lor bune inspiră mulţumire şi că toţi ceilalţi îi iubesc. Atât de simplu. Şi doar pentru că li se spun vorbe care să denote astfel de sentimente în ziua de luni, nu înseamnă că nu vor mai simţi nevoia să le audă şi marţi. Acesta este unul dintre principalele motive pentru care cuvintele care vindecă şi inspiră trebuie repetate iar şi iar."

– RABINUL JOSEPH TELUSHKIN

CUVINTELE DE AFECŢIUNE MERG MÂNĂ ÎN MÂNĂ CU ASPECTELE BENEFICE

După cum am arătat şi în capitolul precedent, seminţele acestei cărţi au fost plantate cu mulţi ani în urmă, când l-am cunoscut pe Tim Hansel. Am fost decât atras de felul lui de a fi pentru că era un optimist incurabil. Fie că vorbea despre ceva sau cineva care aparţinea de şcoala la care predam amândoi sau despre orice alt aspect al vieţii, Tim îmi dădea mereu de înţeles că găsise partea bună şi era dornic să vorbească despre ea.

Cuvintele pozitive ale lui Tim aveau un efect profund asupra colegilor şi cursanţilor lui. Oamenii îşi doreau să se afle prin

preajma lui pentru că le lumina ziua, chiar dacă aceasta era dinainte una bună. Se pare că-şi dezvoltase o pricepere aparte în a-i face pe alţii să se simtă importanţi şi apreciaţi. Nici nu-mi aduc aminte de câte ori nu a schimbat subiectul într-o conversaţie doar pentru a-mi arăta că mă place. Conversam despre şcoală, cărţi, sport, credinţă, orice. Se oprea atunci în mijlocul conversaţiei, afişa un zâmbet larg şi spunea: „Ştii ce-mi place cel mai mult la tine?" Iar înainte ca eu să pot răspunde, continua spunând ce găsise plăcut la mine în acea zi. Nu pot să nu mă gândesc cât ne-am îmbunătăţi prieteniile dacă le-am spune mai des amicilor care sunt părţile bune pe care le-am găsit la ei.

Experimentăm lumea în mare parte prin prisma interacţiunilor cu ceilalţi, astfel că relaţiile noastre, mai ales cu cei care ne sunt prieteni, stau la baza vieţii noastre. Cuvintele pe care le rostim şi pe care le auzim vor determina deseori calitatea acestor relaţii şi calitatea vieţii pe care o ducem. Indiferent dacă aceste prietenii sunt din cadrul familiei sau din afara lor, cuvintele pe care le alegem pot să le edifice sau să le întărească, iar uneori chiar să le restabilească şi să le repare. Deşi nu simţim mereu nevoia de a ne exprima iubirea faţă de apropiaţi, se poate ca aceştia să simtă nevoia să o audă mai des. După cum spunea şi rabinul Telushkin: „Atât e de simplu".

CUVINTELE DE AFECŢIUNE CONSOLIDEAZĂ CUPLURILE

„Multe cupluri au descoperit uimitoarea putere pe care o au cuvintele de susţinere pentru celălalt."

– GARY CHAPMAN

Haideţi să definim un cuplu ca doi oameni care au făcut un angajament reciproc. Acestea sunt persoane care ies împreună de mai multă vreme, sunt logodite, locuiesc împreună sau sunt

căsătorite. Cheia oricărei astfel de relaţii este comunicarea: ce îşi spun cele două persoane şi felul în care o spun. De vreme ce dragostea este de regulă punctul de plecare pentru doi oameni care devin un cuplu, ştim că ambii membri ai cuplului erau „atenţi la ceea ce spuneau" la începutul relaţiei.

Dacă fiecare continuă să utilizeze cuvinte alese, şansele sunt ca relaţia să devină din ce în ce mai bună. Dar, după cum ştim, oamenii lasă deoparte dulcegăriile odată ce relaţia pare că se îndreaptă pe făgaşul cel bun. Psihologii şi consilierii de cuplu susţin că este foarte posibil ca numeroase cupluri să cadă în capcanele comunicării:

1. Vorbesc mai puţin, uneori privind cealaltă persoană ca pe o piesă de mobilier care se află „acolo" şi nimic mai mult.
2. Se iau de buni unul pe celălalt, fără a mai mulţumi sau a-şi exprima recunoştinţa.
3. Lenevesc din punct de vedere mental. În loc să utilizeze cuvinte care să îmbogăţească relaţia, ei folosesc clişee lingvistice. Cuvintele care au dus la solidificarea relaţiei se împuţinează şi dispar, eventual.
4. Încep să se folosească de partener ca de un recipient pentru plângeri, critici, cereri etc.

Cu toate că aceste probleme pot deteriora relaţia, vestea bună este că prin puţină conştientizare şi efort lucrurile pot fi ajustate uşor. Terapeuţii de familie întreabă deseori cuplurile despre tiparele de comunicare pe care şi le-au dezvoltat. Invariabil, apar una sau mai multe dintre cele enumerate mai sus. Identificarea problemei este primul pas în a o rezolva.

Iată un caz: În urmă cu câţiva ani, Cathy, soţia mea, m-a ajutat să-mi dau seama că eu căzusem într-una dintre aceste capcane în căsnicia noastră. Cred că mulţi dintre noi suntem tentaţi să cădem în aceste capcane: lenea mentală şi rutina verbală care o însoţeşte. Deseori, partenerii cer ajutorul unul altuia. În cazul

nostru, Cathy îmi cere mereu să fac ceva pentru ea: să-i dau vreun lucru la care nu ajunge, să duc gunoiul, să o ajut la curăţenie. Mereu o ajut, dar nu fără a mă îmbufna puţin înainte. Devenise un obicei, iar eu începusem să uit că ea şi-ar fi dorit ca eu să fac aceste mărunţişuri fără să fiu împins de la spate.

Într-o zi m-a rugat frumos să-i dau nişte farfurii din dulap, iar eu nu numai că am strâmbat din nas, dar am şi spus că o voi face mai târziu. Ştiind că scriam o carte despre cuvinte pozitive, mi-a propus o mică provocare. Mi-a spus, pe un ton plăcut: „Ar fi plăcut ca, într-o zi, să-ţi cer să faci ceva pentru mine şi să aud: *Da, dragă. Mi-ar face plăcere să fac asta pentru tine şi o voi face chiar acum*".

Nu numai că răspunsesem la provocare, dar am fost pus în situaţia în care trebuia să-mi pun cuvintele în aplicare. După cum bănuiţi, acesta este acum răspunsul meu standard la toate rugăminţile ei. Şi deşi câteodată mai afişez câte un rictus, Cathy capătă răspunsul aşteptat şi un ajutor imediat. Aceste simple schimbări în ceea ce priveşte tonul şi cuvintele aduc un câştig ambelor părţi, de fiecare dată.

Veştile bune asigură căi prin care ne putem consolida relaţiile.

CINCI A PENTRU O COMUNICARE SĂNĂTOASĂ

„Cel mai adânc principiu al firii umane este dorinţa arzătoare de a fi apreciat."

– WILLIAM JAMES

Să ne amintim ce am punctat mai devreme: cuvintele reprezintă alegeri. Cu cât ne amintim mai des această afirmaţie, cu atât cresc şansele de a folosi cuvinte care să susţină relaţiile noastre importante şi să-i facă pe cei dragi nouă să se simtă importanţi. După cum evidenţiază şi psihologul William James, cu toţii avem o „dorinţă arzătoare" de a fi apreciaţi şi valorizaţi.

Iată cei cinci *A* de care trebuie să ţinem cont:

- **Atenţia** – să acorzi atenţie celuilalt şi nevoilor lui, dar şi şanselor care ni se acordă de a spune ceva frumos şi înviorător.
- **Aprecierea** – să mulţumeşti mai des, chiar şi în privinţa acelor lucruri pe care suntem obişnuiţi să le primim de la cei dragi.
- **Ajută să întrebi** – să întrebi despre activitatea, planurile şi speranţele celorlalţi, despre bucuriile şi grijile lor.
- **Afecţiunea** – să foloseşti termeni afectivi. S-a plâns vreodată cineva că aude mult prea des un „te iubesc" ori „eşti cel mai bun"? S-a săturat vreodată cineva de cuvinte precum „dragă" sau „dulceaţă" din partea partenerului?
- **Afirmarea** – recunoaşterea, edificarea, încurajarea: ca şi cum ai fi tu însuţi o galerie care-şi susţine persoana iubită.

CUVINTELE DE AFECŢIUNE CONSOLIDEAZĂ PRIETENIILE

„Prietenii buni lasă întotdeauna de înţeles că suntem deosebiţi..."

– PATTI STEMPLE

În ciuda faptului că nu cădem în aceleaşi capcane ale comunicării când vine vorba de prieteniile din afara familiei, trebuie să ne amintim că şi aceşti prieteni au anumite dorinţe care necesită a fi împlinite. Trebuie să ne mai amintim şi că prietenii îi câştigăm dintr-o dată. Ca oricine altcineva, şi ei au nevoie de câte un feedback pozitiv din când în când. Întotdeauna m-am gândit că întrebarea pe care mi-o adresa Tim („Ştii ce-mi place cel mai mult la tine?") este întrebarea perfectă

pe care şi-o pot pune prietenii. Există nenumărate calităţi pe care le apreciem la prietenii noştri în diverse ocazii... şi trebuie să le spunem acest lucru. Nu avem nimic de pierdut; doi oameni se vor simţi mai bine şi relaţia va fi şi mai puternică.

Indiferent de limbă, „prieten" este unul dintre cele mai frumoase şi mai puternice cuvinte inventate vreodată. Să fii numit prieten înseamnă o laudă nemaipomenită, iar să-i spui altcuiva că-ţi este prieten reprezintă unul dintre cele mai frumoase complimente. Şi mai există o cale prin care acest cuvânt devine magic – atunci când îl folosim într-o formă de salut, în loc de numele persoanei în cauză. Am învăţat cu mult timp în urmă că oamenilor le place să-şi audă numele. Aşadar este mai bine să spui „Bună, Vasile" decât un simplu „Bună". Personalizezi astfel salutul. Cu atât mai bine este să spui: „Bună, prietene". Este un mijloc deosebit de a spune „eşti deosebit pentru mine", iar oamenilor le place la nebunie să audă asta.

Iată alte câteva exemple despre cum să îmbogăţeşti o relaţie:

- Cathy şi cea mai bună prietenă a ei, Sylvia, se salută una pe cealaltă, la telefon sau personal, prin „Bună, prietena mea!". Iată un termen pe care două doamne trecute de cincizeci de ani îl folosesc pentru a-şi aminti cât de mult se apreciază una pe cealaltă şi cât de valoroasă este prietenia lor.
- Am avut doi studenţi cu ani în urmă care-şi spuneau unul altuia: „Cel mai bun prieten". Era o cale de a confirma unul faţă de celălalt şi faţă de ceilalţi cât de puternice erau sentimentele care îi legau.
- Una dintre elevele mele mă saluta zilnic în acelaşi fel: „Bună ziua, domnule profesor preferat!" Deşi o auzeam tot timpul, nu mă săturam niciodată de această formă de salut. De fapt, fie că era prima zi de şcoală sau ultima, mă făcea să mă simt bine ori de câte ori folosea această formă de salut.

- Când predam împreună, prietenul meu Tim avea o serie de apelative pentru studenţii lui. Le plăcea la nebunie. Erau mereu termeni care-l descriau pe student într-un mod pozitiv. Câteva de care-mi amintesc sunt: Muşchi (cea mai bună poreclă pentru cineva care trage de fiare), Frumosul, Superba, Gâdilici, Zâmbăreţul, Einstein. Deseori saluta spunând doar „Bună, Fiinţă Umană", lucru care suna deosebit, dat fiind că deseori ne simţim cu toţii ca nişte obiecte.
- Scriind această carte, am primit la un moment dat un e-mail care avea ca subiect „Mulţumesc, prietene". Făcusem un favor unei persoane pe care o admir, astfel că m-am luminat la faţă primind e-mailul. Iată un exemplu minunat despre puterea imensă pe care o au cuvintele. În doar câteva momente, această persoană mi-a arătat că mă apreciază şi că exista o legătură deosebită între noi.

CUVINTELE DE AFECŢIUNE VINDECĂ RELAŢIILE

„Graiul care aduce vindecarea este un copac al vieţii."

– PROVERBE 15:4

Cele două expresii care au puterea de a mai da o şansă unei relaţii aflate în impas par să fie cele pe care le rostim cu mare greutate:

„Am greşit."
„Îmi pare rău."

Sunt cel mai greu de spus pentru că nici unul dintre noi nu vrea să recunoască faptul că a cauzat o fisură în relaţie. Vina a fost a celuilalt, aşa că aşteptăm ca acea persoană să-şi ceară scuze. Dar scuzele nu mai vin, pentru că şi cealaltă persoană

le aşteaptă. După cum ştim, relaţiile apropiate se termină, atât cele din familie cât şi cele din afara ei, din cauza faptului că uităm să ne cerem scuze.

De ce este atât de greu să recunoaştem că am greşit şi că trebuie să ne cerem scuze? Răspunsul este legat de caracterul omului. Ne-am născut cu unele slăbiciuni, iar una dintre ele este devotamentul faţă de propria persoană. Depăşirea acestei slăbiciuni înseamnă dezvoltare pe plan personal, empatie şi grijă – exact lucrurile de care este nevoie pentru a consolida acele relaţii. O simplă scuză poate face minuni.

Ce faci atunci când vrei să restabileşti o relaţie, dar tu nu ai greşit cu nimic? În primul rând, adu-ţi aminte că şi cealaltă persoană are acelaşi sentiment. Important este să spui ceva care să ducă la împăcare. De pildă „Îmi pare sincer rău că avem această problemă. Vrei să vorbim şi să vedem dacă putem să îndreptăm lucrurile?" Un astfel de pas duce aproape mereu la reconciliere. De cele mai multe ori, dialogul îi determină pe participanţii la discuţie să-şi ceară scuze. Şi chiar duce la formarea unei relaţii mai bune.

Orice tip de împăcare implică şi ceva iertare, ceva care porneşte din inimă înainte de a fi transpus în cuvinte. Exprimarea ei vine cu precauţie. Nu poţi pur şi simplu să rosteşti „Te iert", pentru că ar suna ca „Ai greşit" şi lucrurile s-ar înrăutăţi. Ar trebui să spunem aşa ceva numai atunci când cineva îşi cere efectiv iertare. Atunci sunt cuvintele acestea potrivite. Iertarea nu are puterea de a vindeca doar relaţiile, ci şi inimile şi minţile celorlalţi.

Pentru cei ce aparţin de religia iudaică, Yom Kippur este cea mai sfântă zi a anului, Ziua Răscumpărării. Este o zi dedicată rugăciunii şi postului, oamenii spovedindu-se şi căutând iertarea lui Dumnezeu. Conform tradiţiei, Dumnezeu îi iartă pe cei care se căiesc cu adevărat în această zi. Dar mai există o tradiţie specifică zilei. Ea presupune iertare din partea celor pe care i-ai jignit. Aceasta nu se întâmplă decât în cazul în care cel care a jignit se duce la cel jignit şi îi spune cuvinte de alinare. Nu ar fi minunat dacă ar exista o astfel de zi a Răscumpărării

la nivel național, indiferent de credință, având datoria să ne salvăm relațiile? Cred că putem face în așa fel încât fiecare zi să fie o astfel de zi. Cuvintele există deja. Trebuie doar să le rostim.

CUVINTELE DE AFECȚIUNE OFERĂ ALINARE

Cuvintele de afecțiune nu consolidează doar relațiile; ele pot să ofere alinare celor aflați în suferință. Mă refer la moartea cuiva drag, o boală serioasă sau o rană, pierderea slujbei, sfârșitul unei relații, orice alt necaz care s-ar putea abate asupra cuiva. Cea mai mare greșeală pe care o putem face este să nu spunem nimic în astfel de cazuri. Oamenii fac deseori asta dintr-un singur motiv: nu știu ce să spună. E drept, este greu să găsești cuvintele potrivite pentru fiecare ocazie, dar mereu este mai bine să încerci decât să nu spui nimic. Tăcerea poate fi deseori interpretată ca nepăsare.

Această problemă s-a ivit cândva, când predam cursuri de comunicare la școală și la facultate. Deseori auzeam comentarii cum ar fi: „E atât de ciudat", „Nu știu ce să spun", „M-am temut să nu spun ceva greșit", „Mi-era prea jenă".

Sfatul meu era mereu același: spune ceva care izvorăște din inimă. Chiar dacă trebuie să începi cu „Mi-aș fi dorit să știu exact ce să-ți spun în astfel de momente ca să-ți alin durerea", orice vei spune va fi apreciat, atâta vreme cât cuvintele vin din inimă. „Spune-mi ce pot să fac" ajută în aproape orice situație. Oricât de ciudat sau jenant ar părea, spune-o cât poți tu de bine. Cuvintele tale trebuie rostite sau scrise pentru a produce alinare.

Există o greșeală pe care mai toți oamenii o fac atunci când încearcă să aline pe cineva. De pildă, dacă moare tatăl unui prieten sau un amic este diagnosticat cu cancer, nu spune „știu cum te simți", decât dacă ți-a murit tatăl sau ai avut chiar tu cancer. Dacă este așa, atunci cuvintele tale sunt o adevărată alinare, dacă nu, poți părea ipocrit. Ideea este să te gândești

întâi, iar apoi să spui cuvintele cele mai bune pe care le găsești pentru a oferi alinare. Dacă inima-ți e sinceră, vei ști ce să spui.

„Cuvintele dulci consolidează prieteniile."

– ÎNȚELEPCIUNEA DIN SIRAH

„Fii domol la mânie, nu te grăbi să învinovățești
Și nu te pripi să-ți susții cauza,
Dar grăbește-te să vorbești despre orice realizare
Care-i aduce laude prietenului tău."

– MARY WHITCHER

CAPITOLUL 9

CUVINTELE CORDIALE INDICĂ RESPECT ŞI RECUNOŞTINŢĂ

„De-a lungul şi de-a latul Statelor Unite, oamenii par să creadă că politeţea obişnuită a devenit cumva o contradicţie în termeni."

– WALL STREET JOURNAL

CE S-O FI ÎNTÂMPLAT CU BUNELE MANIERE?

În lista cuprinzând Cele patru lucruri de-a dreptul flagrante, se afla şi „Limbajul supărător şi nepoliticos". Se pare că de ceva ani încoace, trecem printr-o criză în ceea ce priveşte curtoazia. Unii oameni privesc acest aspect ca pe o mică afecţiune, alţii ca pe o adevărată epidemie. Dar aproape toată lumea este de acord că există o problemă. Când ofer sfaturi despre limbaj, fie că este vorba de elevi, profesori, oameni de afaceri, încep printr-o întrebare: „Care dintre următoarele tipuri de limbaj descrie mai bine genul de mediu în care ai vrea să trăieşti?" Şi arăt prima listă:

Limbajul...

empatic
respectuos
de curtoazie
amabil
plin de consideraţie
politicos
blând

Apoi arăt cea de-a doua listă:

Limbajul...

obraznic
necizelat
sălbatic
vulgar
murdar
furios
răutăcios

Nu surprinde pe nimeni faptul că aproape toţi oamenii întrebaţi îşi doresc să fie înconjuraţi de ceea ce pare să descrie prima listă. Apoi pun alte patru întrebări:

- Câţi dintre voi auziţi genul de limbaj care se află pe cea de-a doua listă? (Toate mâinile sunt ridicate.)
- Câţi dintre voi credeţi că limbajul de pe lista a doua se întâlneşte *mult prea des*? (Aproape toate mâinile sunt ridicate.)
- Câţi dintre voi *folosiţi* un limbaj asemănător celui din cea de-a doua listă? (Câteva mâini sunt ridicate printre ascultătorii adulţi; destul de puţine printre cei tineri.)

- Câţi dintre voi sunteţi liberi să alegeţi ce gen de limbaj folosiţi? (După un moment de ezitare, căci lumea trebuie să se gândească un moment, toate mâinile sunt din nou ridicate.)

De ce avem o problemă dacă ştim cu toţii că primul limbaj este cel de preferat şi că suntem liberi să-l alegem? Există mai multe teorii şi probabil că toate sunt corecte. Una ar fi faptul că mass media ne bombardează cu un limbaj neplăcut, şi nu numai, chiar îl ridică în slăvi. Este de înţeles să-l folosească sportivii, vedetele de cinema şi cântăreţi. O altă teorie susţine că tot mai mulţi oameni sunt stresaţi, frustraţi, grăbiţi, furioşi şi deci mai pasibili de a se exprima printr-un limbaj dur. O altă teorie spune că şi acest lucru face parte din deteriorarea treptată a culturii noastre. Standardele au scăzut considerabil spre sfârşitul anilor '60.

Cu câţiva ani în urmă, în *US News & World Report* a apărut pe prima copertă o poveste intitulată „Ia de-aci!". În subtitlu se punea întrebarea: „Ce s-o fi întâmplat cu bunele maniere?" Un articol chiar avea ca titlu: „Războaiele americane necivile" şi subtitlul „Cum a reuşit comportamentul necuviincios, necizelat şi enervant să înlocuiască bunele maniere şi de ce ne afectează acest lucru relaţiile politice şi culturale". Iată ce a reieşit dintr-un sondaj făcut de Bozell Worldwide:

- Nouă din zece americani sunt de părere că lipsa de civilizaţie este o problemă.
- Mai mult de jumătate dintre ei consideră că problema este una gravă.
- 78% susţin că problema s-a înrăutăţit în ultimii zece ani.
- Mai mult de 90% cred că problema a contribuit la sporirea violenţei.
- 85% sunt de părere că acest aspect scindează comunitatea.
- 85% cred că problema aceasta erodează valorile reale, cum ar fi respectul pentru semeni.
- 73% declară că şi campaniile politice desfăşurate ostil cauzează schimbarea nocivă a oamenilor.

- 99% dintre americani declară că propriul lor comportament este politicos.

EXISTĂ O SOLUŢIE? DA

Aproape toată lumea este de acord că măsura crescută în care astăzi se foloseşte un limbaj necuviincios reprezintă o problemă. Dar în loc de a încerca să deslusim teoria care descrie cel mai bine acest fenomen sau de a măsura amploarea problemei, ori de a afla cine trebuie învinovăţit pentru crearea ei, sau unde oare ne va duce această situaţie, ar trebui să facem ceva mult mai important: să căutăm o soluţie. Există una? După cum am mai spus, viziunea mea asupra lumii este una optimistă şi sunt suficient de încrezător să sper că, alături de alţi oameni, putem face multe pentru a restabili politeţea şi a reinstala un limbaj cuviincios în societatea noastră.

Am învăţat o lecţie de bază în rezolvarea unei probleme pe la începutul carierei mele. M-am plâns la un moment dat, în primul an în care predam la şcoală, directorului cu privire la un lucru care mi se părea în neregulă cu şcoala. Probabil că nu era prea important, căci nu-mi mai aduc aminte despre ce era vorba. Dar încă mai ţin minte răspunsul directorului şi nu-l voi uita vreodată: „Eu sunt de acord că este o problemă.... Dar tu ce vrei să fii? Tot o parte din problemă sau o parte din soluţie?" a spus el amabil. M-a cucerit. Am avut o discuţie nemaipomenită, se implicaseră şi alţii şi am rezolvat problema. Nu ajută să te plângi. Căutarea soluţiei, da.

La câţiva ani după aceasta citeam în cartea lui Scott Peck – *The Road Less Traveled* – o frază care mi-a amintit de posibilitatea de a alege soluţia sau problema. Mi-a rămas şi ea în minte: „Viaţa nu este decât o serie de probleme. Vrei să te plângi în privinţa lor sau să le rezolvi?" Tot el spunea: „Problemele solicită curaj şi înţelepciune din partea noastră. Ba chiar le creează."

Nu este nevoie nici de curaj şi nici de înţelepciune pentru a te plânge. De fiecare dată când aud pe cineva că se plânge sau

dezaprobă felul în care societatea noastră se deteriorează, îmi vine să pun aceeaşi întrebare pe care mi-a adresat-o mie directorul. Mă întreb dacă lumea îşi dă seama că văicăreala nu face decât să strice şi mai mult lucrurile.

SUGESTII DIN PARTEA CÂTORVA EXPERŢI

„Cel care sădeşte politeţuri, caută prietenie şi dovedeşte bunătate adună iubire."

– NEEDLES AND FRIENDS

Judith Martin este o adevărată autoritate în materie de curtoazie. Deşi este atât de cunoscută, multă lume nu-i cunoaşte numele adevărat. Aceasta deoarece scrie sub un pseudonim mult mai uşor de recunoscut: Doamna Maniere. Rubrica ei apare săptămânal în publicaţii de prin toată ţara şi are o binemeritată reputaţie de a fi deopotrivă înţeleaptă şi plină de bun-simţ, dar şi pentru că oferă sfaturile potrivite când vine vorba de moravuri.

Doamna Maniere vede multe aspecte pozitive în simplul fapt că mulţi oameni sunt conştienţi de problemă. Totul trebuie identificat înainte de a trece la soluţii. „Întrezăresc o speranţă întrucât problema a fost identificată", spune ea. Mai susţine că am cam ajuns la limite, aşa că nu ne mai rămâne decât să ne ridicăm din nou. Martin crede că a conştientiza este un prim pas înspre îmbunătăţirea discursului personal. Dacă sunt suficienţi cei care văd deopotrivă problema şi soluţia, nu trebuie decât să ne mobilizăm.

Letitia Baldridge a fost numită „Cel dintâi arbitru al manierelor" de către revista *Time*. A lucrat în ambasadele americane din Roma şi din Paris şi a fost coordonatorul de echipă al însoţitorilor lui Jacqueline Kennedy la Casa Albă. A scris cărţi despre bunele maniere, comportamentul în afaceri şi despre comportamentul social. Şi Baldridge întrezăreşte speranţa. Ea susţine că oamenii folosesc rareori un limbaj ofensiv cu intenţia conştientă de a ofensa. Fac asta din obişnuinţă şi

pentru că a devenit atât de popular astăzi un astfel de limbaj. Ea spune că trebuie să începem prin a face o treabă bună în propriile cămine şi acasă, astfel încât tinerii să pornească în direcţia potrivită în ceea ce priveşte limbajul şi bunele maniere. Crede că putem schimba ceva.

În egală măsură, psihiatrul Scott Peck şi sociologul Amitai Etzioni sunt de părere că, dacă am pune mai mult accentul pe politeţe şi cuvinte frumoase în instituţiile şi comunităţile din care facem parte, am crea un mediu mai satisfăcător. În lucrarea *A World Waiting to be Born: Civility Rediscovered*, Peck susţine că trebuie să „redefinim şi să reînviem definiţia unui bun comportament civic. Este necesar să facem acest lucru pentru vindecarea societăţii noastre." Este nevoie ca instituţiile noastre să amintească oamenilor cât de frumos şi înălţător era să te comporţi ca un adevărat om. În *The New Golden Rule*, Etzioni spune că trebuie să depăşim această preocupare exacerbată faţă de noi înşine şi să ne gândim la comunitatea şi la societatea din care facem parte. Deşi el respectă dreptul oamenilor la exprimarea liberă, menţionează că trebuie atenţionaţi cei care „scuipă venin" că limbajul lor este ofensiv chiar de către membrii avizaţi ai societăţii. *Putem* schimba ceva în instituţiile şi comunităţile de care aparţinem.

SĂ NE ÎNTOARCEM LA LUCRURILE DE BAZĂ, ÎNCEPÂND CU CUVINTELE MAGICE

„Vorbim despre te rog şi îţi mulţumesc.
Se numesc cuvinte magice.
Dacă vrei să se întâmple ceva plăcut,
Acestea sunt cuvintele pe care ar trebui să le rostiţi!"

– PHIL PARKER

De curând, stăteam la coadă la poştă şi am asistat la următoarea scenă: atunci când bărbatul din faţa mea s-a apropiat de oficiu, funcţionara de dincolo de geam l-a salutat politicos: „Cu ce vă pot ajuta, domnule?". Răspunsul, spus într-o manieră

agresivă a fost: „Dă-mi o duzină de timbre." Funcţionara i-a înmânat timbrele şi a continuat: „Vă mai pot ajuta cu ceva?". Răspunsul a fost la fel de agresiv: „Da, mai vreau şi vreo două plicuri din acelea pentru expediere urgentă". Funcţionara a ascultat zâmbind. Cumpărătorul a primit ceea ce ceruse şi a plătit cu banii jos. Ea i-a dat bonul şi i-a mulţumit frumos. Clientul s-a întors cu spatele şi a plecat.

Din păcate, zilnic avem de-a face cu astfel de episoade în vieţile noastre. Nu sunt îngrozitoare, ci doar lipsite de orice urmă de politeţe, iar frecvenţa este îngrijorătoare. Iar acesta nu este decât unul dintre exemplele din ultimele zile. L-am ales pentru că ilustrează atât de tipic cu ce avem de-a face şi cu ce *nu* avem de-a face. „Te rog" şi „Mulţumesc" apar în dicţionar, dar mă întreb dacă nu cumva dispar din vorbirea noastră curentă.

Aceste cuvinte exprimau politeţea în forma cea mai simplă şi erau extrem de folosite în primele decade ale carierei mele profesorale. Dacă vreun elev îmi cerea ceva, atunci cerinţa începea indiscutabil cu „Vă rog....", iar reacţia mea se solda cu răspunsul instantaneu „Vă mulţumesc foarte mult". Vremurile s-au schimbat. Undeva pe la mijlocul anilor '80, „vă rog", rostit pe un ton plăcut, a devenit „am nevoie" sau „vreau" – rostite aproape ca un ordin. Iar „mulţumesc" rostit frumos nu s-a mai transformat în nimic.

Am început apoi să aud tot mai des „vreau" şi „dă-mi" (întocmai ca tipul de la poştă), iar asta printre exponenţii tuturor categoriilor de vârstă. Ne mai miră că ai noştri copii au serioase carenţe când vine vorba de maniere? Dar să nu dăm vina pe ei. Copiii nu reprezintă decât o reflecţie a ceea ce se întâmplă în lumea adulţilor.

În jurul anului 1987, am decis să particip activ când venea vorba de maniere, punând accentul pe limbaj, la începutul anului şcolar, atât cu elevii de liceu, cât şi cu studenţii. Cei mai mulţi din cea de-a doua categorie făceau parte dintr-un program pentru profecţionare, adulţi între 30 şi 40 şi ceva de ani. Mă temeam destul de mult ca lumea să nu mă considere

un bătrânel depăşit de situaţie, care nu putea ţine ritmul cu schimbările produse şi care voia să revină la vremurile bune de odinioară.

I-am întrebat dacă pentru ei conta atmosfera de la ore. Conta. I-am întrebat dacă ştiau ce este Regula de Aur. Câţiva ştiau, mulţi nu. Întâmplător aveam copii ale acestui material la mine, paisprezece la număr. Ele aparţineau unei game largi de filozofi, lideri religioşi, figuri politice de pe tot parcursul istoriei. În mod esenţial, toate citatele spuneau acelaşi lucru: tratează-i pe ceilalţi aşa cum ai vrea să fii tratat. Apoi i-am întrebat dacă ştiau ce însemna un câştig reciproc. Mulţi adulţi ştiau, cei mai mulţi copii nu, dar şi-au dat seama rapid. Am întrebat: „Dacă am aplica la oră această regulă, am avea un câştig reciproc?" Au fost de acord cu toţii.

Am discutat îndelung despre maniere şi limbaj şi despre felul în care acestea pierduseră din savoare, chiar şi la ore. I-am pus pe toţi să povestească despre cum s-au familiarizat ei întâia oară cu cuvintele magice. Deloc surprinzător, au putut să-şi amintească, iar unele poveşti erau chiar amuzante. Şi toată lumea a fost de acord că trebuie readuse cuvintele magice şi politeţurile. Când am deschis această discuţie prima oară, m-a surprins să văd câţi studenţi mi-au mulţumit. Unul dintre elevii dintr-a douăsprezecea chiar mi-a zis: „Ştim lucrurile astea, dar uneori trebuie să ni se reamintească şi cât sunt de importante".

DACĂ A FUNCŢIONAT LA NEW YORK, POATE FUNCŢIONA ORIUNDE

„Oamenii vorbesc despre vremuri în care în America exista un nivel mai mare de educaţie civică şi respect. Ce am putea face pentru a ne întoarce la o astfel de lume, mai amabilă şi mai blândă? Este nevoie de un om deosebit şi de o soluţie la nivel colectiv pentru a trata ceea ce a devenit o epidemie."

– DEBORAH WADSWORTH

La începutul anilor '70, când am vizitat New York-ul pentru prima dată, am crezut că este cel mai interesant loc în care

fusesem vreodată. Era ceva de-a dreptul electrizant la acest oraş. Cu toate acestea, New York-ul era cel mai nepoliticos oraş pe care-l vizitasem. Părea ca şi cum toată lumea care lucra acolo avea nervii întinşi la maximum, iar limbajul folosit era cel mai necuviincios pe care-l auzisem vreodată în afara unui film cu Joe Pesci. Fireşte că taximetriştii erau recunoscuţi pentru aşa ceva, însă nu erau singurii. Am avut impresia, ca mulţi alţii care vizitează New York-ul, că mai toată lumea de acolo era furioasă sau nepoliticoasă, sau ambele.

Parcă veneau la pachet străzile murdare şi limbajul colorat. Parcă nu puteai să ai parte de aspectele captivante fără să te afunzi în mizerii. Un newyorkez chiar mi-a spus că asta face cumva parte din farmecul oraşului. Mi-a mai spus că dacă aveai de gând să te muţi sau să locuieşti acolo, trebuia să suporţi aşa ceva. „Aşa stau lucrurile de foarte multă vreme şi nu se vor schimba niciodată". Am luat de bune cele spuse de el şi am încercat să accept în egală măsură bunele şi relele pe parcursul următorilor 16 ani în care făceam un pelerinaj constant în acest oraş imens.

Dar s-a întâmplat că lucrurile spuse de el *să nu fie* adevărate. Climatul social al New York-ului *s-a schimbat* într-un mod spectaculos. S-a schimbat deoarece a existat un om care a crezut că New York-ul putea fi un oraş mai curat şi mai plăcut pentru vizitatori, dar şi pentru cei care locuiau sau lucrau în el. Acest bărbat a fost Rudy Giuliani, ales primar în 1994. Toată lumea a strâmbat dezaprobator din nas când a spus că New York-ul va scăpa de imaginea de oraş murdar şi necivilizat – rezidenţii, vizitatorii, lucrătorii, media. Unii considerau că termenul de „newyorkez politicos" era un oximoron, mulţi au râs, alţii au spus sarcastic „Da, sigur!"

Dar New York-ul chiar a devenit un oraş cu oameni mai politicoşi, un oraş mai curat pentru că Giuliani a crezut că se poate şi a reuşit să-i convingă şi pe alţii că situaţia era cu câştig reciproc. Când eu şi Cathy am vizitat New York-ul în primăvara lui 2001, nu mai fusesem acolo de aproape zece ani.

Eram uimiţi de ceea ce vedeam şi auzeam – şi de ce *nu* auzeam. Până şi taximetriştii erau politicoşi. Deci *se poate*.

Poate că Rudy Giuliani sau cineva asemenea lui reprezintă „omul deosebit" la care se face referire în citatul de la începutul acestei lecţii. Putem folosi un personaj respectat la scară naţională pentru a reveni pe drumul cel bun. Dar şi „soluţia colectivă" face parte din citat. Şi de aşa ceva e nevoie.

FACTORI AI SCHIMBĂRII

„Nivelurile noastre de discurs politic, social şi comercial sunt într-atât de decăzute, încât este nevoie să încercăm să restaurăm educaţia civică de sus în jos."

– JOHN LEO

O bună parte din limbajul necuviincios vine chiar din partea celor pe care i-am ales pentru a ne reprezenta statul la guvernare. Aceşti oameni petrec atât de mult timp făcându-se cu ou şi cu oţet în public încât este prea scurt timpul pe care-l rezervă pentru a vorbi despre ceea ce fac spre binele ţării. Nu ne putem aştepta ca ei să fie primii care restaurează simţul civic şi limbajul politicos în cultura noastră. Există unele instituţii cu influenţă în masă care pot schimba anumite lucruri dacă persoanele care fac parte din ele cred că o pot face – şi vor asta. Mă refer în mod deosebit la familii, şcoli, afaceri şi guvernări locale.

Familiile şi şcolile

Mii de familii şi şcoli au format parteneriate cu câştig reciproc sub influenţa programului Character Education, încă de la începuturile anilor '90. Progresul a fost fenomenal, iar astfel de parteneriate se înmulţesc, tot mai multe şcoli înscriindu-se în program. Ce înseamnă Character Education? Este un angajament făcut de profesorii care lucrează într-o şcoală pentru a atinge un dublu obiectiv: să îşi ţină cursurile

şi concomitent să dezvolte trăsături solide de caracter care să-i ajute pe elevi să devină buni cetăţeni – indivizi amabili şi respectuoşi cu ceilalţi şi al căror limbaj să fie un model pentru ceilalţi. Scopul principal ar fi acela de a transforma şcoala într-o comunitate preocupată de starea oamenilor, una în care profesorii pot preda şi elevii pot învăţa într-un mediu sigur şi plin de susţinere.

Permiteţi-mi să vă împărtăşesc doar unul dintre nenumăratele exemple care confirmă că un program precum Character Education, desfăşurat la nivel de şcoală, influenţează bunele maniere şi generează un limbaj politicos. În 2002, am ţinut o prelegere la Liceul Glenbard North în Carol Stream, Illinois, o suburbie din Chicago. Este o şcoală de stat, cu peste 2800 de elevi. Ce fel de limbaj vă închipuiţi că există într-o incintă unde se află 2800 de adolescenţi? Am întrebat acest lucru pe mulţi oameni de când am vizitat şcoala. Răspunsurile pe care le-am primit de obicei erau de genul: „nepoliticos, necizelat, murdar, vulgar".

Dar nu şi în acest caz: aceşti copii erau îmbrăcaţi frumos, iar manierele lor erau ireproşabile. Şi nu am auzit nici măcar un cuvânt nepoliticos din partea lor întreaga zi cât am stat prin campus. Acesta este rezultatul eforturilor depuse la comun de şcoli şi familii în încercarea de a-i îndrepta pe copii pe drumul cel bun şi de a promova un limbaj corespunzător. S-a întâmplat în această şcoală deoarece angajaţii ei au crezut în ideea că se poate. Vizita mea acolo constituie o experienţă pe care nu o voi uita niciodată.

Afacerile şi guvernările locale

Niciodată nu trebuie să subestimezi puterea liderului într-o comunitate aflată pe punctul de a se schimba – pas care presupune inclusiv reinstaurarea educaţiei civice şi a limbajului politicos. Dacă Rudy Giuliani a făcut asta cu New York City, gândeşte-te ce ar putea să facă liderii unor oraşe mai mici.

Este nevoie de un număr mic de oameni pentru a demara o astfel de acţiune. De fapt, astfel încep toate schimbările majore. Iar pe măsură ce alţii văd beneficiile, nu numai că vor începe să creadă în ele, ci chiar să şi contribuie. Atunci când companii, guvernări locale, organizaţii precum Rotary şi Lions, şi totodată sistemele religioase îşi unesc forţele, pot duce la formarea unei „comunităţi căreia îi pasă" – nu numai pentru a merge la şcoală, ci şi pentru locui într-o astfel de comunitate.

Aceasta se întâmplă cu adevărat în unele dintre oraşele noastre. Unul dintre cele mai bune exemple ilustrative este Chattanooga, Tennessee, un oraş de circa 150.000 de locuitori. Programul Character Education s-a extins în întregul oraş, nu doar în cadrul şcolii. Liderii oraşului nu numai că au crezut în el, dar au fost peste măsură de entuziasmaţi de idee. Printre altele, în tot oraşul au fost amplasate uriaşe reclame stradale care promovează curtoazia şi respectul. Oamenii din Chattanooga sunt mândri de cultura pe care şi-au creat-o pe parcursul ultimilor ani. Se mândresc în acelaşi timp şi cu numeroase premii naţionale primite de către oraş pentru atributul „voioşie ieşită din comun".

Fie că este vorba de New York sau de Chattanooga, de o facultate sau de o sală de clasă de liceu, o şcoală sau o comunitate, ideea este că *se poate*.

„Un glas duios sporeşte numărul de prieteni şi dezarmează inamicii, iar glasul dulce aduce cu sine alinare."

– ÎNŢELEPCIUNEA LUI SIRAH

Regele Solomon – Despre cuvintele care exprimă respectul

„Izvor de viaţă este gura celui drept... 10:11

Cine îşi păzeşte gura îşi păzeşte sufletul său... 13:3

Buzele celor înţelepţi răspândesc ştiinţă... 15:7

Cuvintele frumoase sunt un fagure de miere, dulceaţă pentru suflet şi tămăduire pentru oase. 16:24

Ca merele de aur pe poliţi de argint, aşa este cuvântul spus la locul lui." 25:11

– PILDELE LUI SOLOMON

CAPITOLUL 10

CUVINTELE AMUZANTE NE BINEDISPUN

„Când oamenii râd, de regulă nu se omoară între ei."

– ALAN ALDA

„Sunt recunoscător că există râsul, cu excepţia cazului în care mi se face rău de la atâta râs."

– WOODY ALLEN

EFECTELE SĂNĂTOASE ALE RÂSULUI

Înainte de a scrie un capitol despre râs în prima carte, am citit multe lucruri legate de beneficiile râsului. Vorba din bătrâni cum că „Râsul este un bun medicament" fusese dovedită practic de cercetători în medicină. Unul dintre pionierii în acest domeniu a fost Norman Cousins, o figură binecunoscută din literatură, care a folosit râsul şi gândirea pozitivă pentru a se vindeca de o boală fatală. A scris despre acest lucru în '79, în lucrarea *Anatomy of on Illness,* o carte ce a ajuns bestseller. Cousins a devenit primul om care a făcut studii de medicină

fără a avea un doctorat. A predat în cadrul Facultăţii de Medicină de la UCLA, unde a instaurat Forţa Sarcinii Umoristice, şi continuă să cerceteze şi să scrie despre efectele sănătoase ale râsului. Odată cu această inedită descoperire în domeniu, mulţi alţi medici nu numai că i-au atestat teoria, dar chiar i-au întărit-o. Iată pe scurt care sunt cele mai recente descoperiri:

Beneficiile terapeutice ale râsului

- Activează şi întăreşte sistemul imunitar
- Reduce cel puţin patru dintre hormonii asociaţi cu stresul
- Furnizează mişcare pentru diafragmă şi creşte capacitatea organismului de a se folosi de oxigen
- Relaxează muşchii
- Poate reduce în mod semnificativ durerea pentru perioade mai lungi
- Scade presiunea sângelui şi poate preveni hipertensiunea
- Îmbunătăţeşte respiraţia
- Nu are efecte negative
- Este disponibil oriunde, fără reţetă
- Este gratuit

POT CUVINTELE TALE SĂ DECLANŞEZE HOHOTE DE RÂS?

Ştim două lucruri importante despre râs: pe primul l-am ştiut încă din copilărie – întotdeauna te simţi bine când râzi. Al doilea se referă la faptul că există un munte de cercetări ştiinţifice care până şi ele indică faptul că râsul este sănătos. Aceasta este dovada că ar trebui să ne facem cât mai mult unii pe alţii să râdem. Suntem cu toţii în stare de asta? Răspunsul este afirmativ.

Nu susţin că avem cu toţii acelaşi talent în a spune lucruri amuzante. Nu putem fi cu toţii Robin Williams, Eddie Murphy,

Woody Allen, Bill Cosby sau Jerry Seinfeld, dar putem fi nişte agenţi ai umorului făcând câteva lucruri simple.

Caută în permanenţă surse de umor. Deseori aceasta poate proveni din surse nebănuite. În jurul nostru se derulează o adevărată comedie. Mai devreme am sugerat că ar trebui să devenim „descoperitori de valori umane" pe care mai apoi să le comentăm. Aş mai sugera să devenim şi „descoperitori de umor". Umorul se găseşte pretutindeni în jurul nostru şi merită mereu să fie împărtăşit.

Scrie-le într-un loc special. Am două dosare de umor. Unul îl ţin în servietă. Când călătoresc şi observ, citesc sau aud ceva amuzant, notez pe o foaie de hârtie şi o pun în dosar. Celălalt dosar îl ţin lângă computer. Când prietenii îmi trimit glume pe e-mail le printez (o parte dintre ele) şi le păstrez în acel dosar. Este uimitor cât de mari au devenit aceste dosare şi ce depozit de umor de cea mai bună calitate am în acest moment.

Abonează-te la surse de umor. Există o serie de publicaţii care fie se axează în întregime pe umor, fie au o rubrică umoristică. Mai există numeroase site-uri şi pagini virtuale care furnizează pilule de amuzament. Eu m-am abonat la *Joke of the Day* şi abia aştept să-mi deschid e-mailul dimineaţa, ştiind că voi găsi cel puţin două glume bune şi vreo vorbă spirituală. Există rubrici întregi de umor în aproape orice ziar. De-a lungul anilor am pus deoparte multe găselniţe amuzante provenind de la Dave Barry, Andy Rooney, Maureen Dowd, Molly Ivins, Argus Hamilton şi alţii. Ca să nu mai spun că se găsesc pe piaţă cărţi întregi conţinând glumele, povestioarele sau vorbele de duh preferate ale celor mai amuzanţi oameni ai ţării.

Împărtăşeşte celorlalţi lucrurile amuzante. Deseori aud oameni zicând: „Eu nu mă pricep să spun glume". Unele glume solicită un anume stil şi o manieră aparte de a fi comunicate şi nu le putem reproduce în maniera oamenilor de comedie profesionişti, dar putem împărtăşi şi altora lucrurile amuzante. Am auzit cândva un scriitor de piese comice vorbind despre importanţa râsului şi a umorului în viaţa de zi cu zi.

El spunea că fiecare dintre noi trebuie să aibă cel puţin cinci lucruri amuzante de comunicat şi celorlalţi. Sugera că ar trebui ca fiecare să ne familiarizăm cu cinci glumiţe, povestioare amuzante sau vorbe spirituale şi să ne notăm pe o hârtiuţă cinci cuvinte cheie care să ne aducă aminte ce conţineau şi să purtăm mereu în portofel sau în buzunar respectiva hârtiuţă. Pe măsură ce găsim ceva nou sau mai bun, adăugăm cuvinţelul pe hârtie, înlocuind un altul care s-a perimat. Este uimitor cum o astfel de metodă simplă ne menţine în căutarea unei surse de umor şi ne permită să reţinem lucruri amuzante.

O COLECŢIE DE GLUMIŢE

De vreme ce colecţionez fragmente umoristice de ani de zile, acest capitol pare ideal pentru a împărtăşi o parte din ceea ce am descoperit. Nu uita că oamenii nu se amuză la aceleaşi glume, dar următoarele nu au eşuat niciodată să distreze publicul. De altfel, pe hârtie, o glumă are alte efecte decât atunci când este rostită, iar următoarele exemplificări au avut succes în ambele cazuri. Trebuie să mai menţionez că prefer tipul de umor „spontan" – oamenii care spun lucrurile cu o mină serioasă, dar într-un mod amuzant. Cele mai multe exemple ale mele fac parte din această categorie şi au două surse de provenienţă: fie le-am descoperit eu, fie mi-au fost trimise de cititori. Vă rog, daţi-le mai departe.

Anunţuri

Doberman micuţ: isteţ, tânăr, puternic, bun câine de pază, mănâncă orice, iubeşte copiii.

De vânzare: birou antic potrivit pentru doamne cu picioare groase şi sertare mari.

Acum este şansa ta de a-ţi pune piercinguri în ambele urechi şi de a mai lua acasă alte două.

Caut loc de muncă: Te-ai săturat să faci singur curăţenie? Mă mut eu la tine.

Caut loc de muncă: Bărbat, singur. Accept orice!

Maşini mâna a doua: De ce să te duci oriunde altundeva şi să fii înşelat? Vino mai întâi aici.

Analfabet? Scrie-ne astăzi pentru ajutor gratuit.

Semne

Într-un parc public din Georgia:
Câinii şi anumiţi copii ar trebui ţinuţi în lesă.

Pe un azil newyorkez:
Pentru cei obosiţi şi bolnavi cu ajutorul Bisericii Episcopale.

În vitrina unui magazin din Maine:
Scopul nostru este să oferim clienţilor cele mai scăzute preţuri şi servicii.

Pe un semn stradal în Arizona:
Închisoare de Stat în zonă. Nu opriţi pentru autostopişti.

Pe un semn stradal în Texas:
Autostopiştii pot fi puşcăriaşi evadaţi. (Semnul era ciuruit de gloanţe.)

În biroul unei companii pentru împrumuturi:
Întreabă de planurile noastre pentru a deveni proprietarii casei tale.

Într-o cafenea newyorkeză:
Clienţii care o consideră pe chelneriţa noastră tupeistă ar trebui să-l cunoască pe director.

La o staţie de butelii din Indiana:
Mănâncă aici şi vei face rost de gaze.

În vitrina unui magazin cu electrocasnice din Kentucky:

Nu-ţi ucide nevasta. Lasă maşina noastră de spălat să se ocupe de treburile tale murdare.

În vitrina unui centru de developat poze din Oklahoma:

Imortalizează-ţi copiii pentru Tata la numai 24,95 dolari.

Pe un atelier unde se reparau radiatoare, în Chicago:

Cel mai bun loc pentru a te uşura.

Pretutindeni:

Încetiniţi copiii în timp ce se joacă.

Programe bisericeşti

Măicuţele – întâlnire miercuri seara. Toate doamnele interesate să devină Măicuţe trebuie să-l consulte pe pastor în biroul personal.

Irving Benson şi Jessie Carter s-au căsătorit în această biserică pe 24 octombrie. Astfel s-a încheiat prietenia lor care începuse pe când erau la şcoală.

Este nevoie de opt robe de cor graţie venirii mai multor membri noi şi deteriorării unora vechi.

Domnişoara Charlene Mason cânta: „Nu voi mai trece pe calea aceasta din nou", oferind o satisfacţie vădită congregaţiei.

Barbara rămâne în spital şi are nevoie de noi donatori pentru mai multe transfuzii. Nu poate dormi şi solicită casete cu predicile Pastorului Jack.

Pastorul va rosti mesajul său de rămas bun, după care corul va cânta: „Să ne bucurăm!"

Doamnelor, nu uitaţi de târgul de vechituri. Este o şansă de a scăpa de vechiturile care vă încurcă în gospodărie. Nu uitaţi să vă aduceţi soţii.

Marţi seara va avea loc o cină în sala mare a bisericii şi se va servi fasole. După aceea se va asculta muzică.

La slujba din această seară, subiectul predicii va fi „Ce este iadul?". Veniţi mai devreme pentru a asculta corul la repetiţii.

Zâmbeşte celui ce este greu de iubit.

Semn în afara unei biserici:

Nu lăsa grijile să te doboare. Lasă Biserica să te ajute.

Titluri de articole

Băutorii de lapte trec la praf

Pentru a se face un studiu asupra obezităţii se caută un grup mai mare pentru examinare

Dr. Ruth – pentru a vorbi despre sex cu reporterii ziarului nostru

Bunică a opt copii dă o gaură într-unul

Poliţia demarează o campanie pentru a descoperi unde se află evadaţii

Experţii în domeniul siguranţei susţin că persoanele care călătoresc cu autobuzul şcolii vor fi legate de scaun cu centuri

Fermierul Bill moare în Parlament

Regina Mary vrea fundul curăţat

Dealerii vor auzi discutându-se între maşini la prânz

Abţibilduri

Claxonează dacă iubeşti pacea şi liniştea.

Cine se scoală de dimineaţă departe ajunge, dar al doilea şoarece mănâncă brânza.

Toată lumea are memorie vizuală, dar unii nu au unde să înregistreze.

Fiul meu a fost ales Puşcăriaşul Lunii la Închisoarea Statală San Marco

Munca grea promite un viitor sigur. Lenea recompensează acum!

Nu sunt semnalizatoare puternice, ci impulsuri de energie!

Dacă există un testament... chemaţi-mă.

Copiii spun lucruri trăsnite

Copilaşii cred că aproape orice este amuzant. De aceea şi râd mult mai mult decât adulţii. Dar deseori sunt cei mai amuzanţi prin simpla inocenţă caracteristică. Iată cum:

Scrisori pentru pastori

Dragă domnule Pastor,

... Ştiu că Dumnezeu iubeşte pe toată lumea, dar n-a cunoscut-o niciodată pe sora mea...

... Vreau să ajung cândva în Rai pentru că ştiu că fratele meu nu va fi acolo.

... Roagă-te pentru toţi piloţii din aeroporturi. Mâine merg cu avionul spre California.

... Te implor, roagă-te pentru echipa noastră din Liga de Juniori. Avem nevoie de ajutorul lui Dumnezeu sau de un nou fundaş.

... Tatăl meu spune să învăţ Cele 10 porunci. Dar nu cred că vreau, pentru că avem deja suficiente reguli în casă.

... Există drăcuşori pe Pământ? Cred că există unul la mine în clasă.

... Mi-a plăcut predica de duminică. Mai ales când s-a terminat.

Proverbe completate de copii

Nu muşca mâna care... este murdară.

Bate fierul cât... e un gândac prin apropiere.

O minte uitucă este... cea mai bună cale de a te relaxa.

Un bănuţ azi... nu înseamnă mult.

Nu poţi învăţa un câine bătrân... matematică.

Mai bine în siguranţă decât... să tragi un pumn unuia dintr-a cincea.

Întotdeauna este mai întuneric chiar înainte... să vină ziua.

Copiii ar trebui să fie văzuţi, nu... pedepsiţi sau bătuţi la funduleţ.

Râzi, şi lumea va râde cu tine, plângi, şi... va trebui să-ţi sufli nasul.

– CU CONTRIBUŢIA LUI DEB BROWN, ÎNVĂŢĂTOARE DIN WEST VIRGINIA

Preferatele mele

Spre sfârşitul anilor '90, coordonam un atelier pe timpul verii în cadrul programului Character Education, la New York. Robin Genet, din New Hampshire, care preda la clasa a treia, a rămas şi după încheierea seminariilor pentru a-mi mulţumi că împărtăşisem ceea ce ea considera a fi nişte strategii practice pentru desfăşurarea orelor. Mai spunea că abia aştepta să înceapă şcoala pentru a le pune în aplicare.

I-am dat adresa mea şi i-am cerut să îmi dea un feedback cam la vreo lună după începerea şcolii. În octombrie care a urmat, am primit o scrisoare de la Robin şi un dosar cu alte câteva scrisorele de la elevii ei de clasa a treia. Toate erau minunate, dar una ieşea în evidenţă. Prima scrisoare din dosar începea astfel: „Nu ştiu ce i-aţi făcut domnişoarei Genet la New York, dar s-a întors tare binedispusă".

Tracy Gotch, învăţătoare la clasa a patra în regiunea Sacramento, îşi impulsionează an de an elevii să citească lucrarea mea *Life's Gratest Lessons*. Citesc puţin câte puţin, întreprind activităţi care au legătură cu fiecare capitol, dezbat lucrurile în clasă. Acest proces începe în septembrie şi se termină în aprilie, urmând apoi ca Tracy să le ceară elevilor să-mi scrie pentru a-mi spune cum au beneficiat de pe urma lecturii. În primul an când a început această activitate, iată ce-mi scria o fetiţă care citise cartea: „Cred că am devenit mai bună de când am citit cartea şi la fel crede şi mama mea. Ea este o doamnă foarte drăguţă şi bună. Nu cumva sunteţi necăsătorit?"

Locuiam la câţiva kmilometri de liceul la care predam, aşa că naveta era relativ scurtă. Treceam zilnic pe lângă Biserica

Nazarethului, care nu se afla chiar în drum, dar oricum avea o reclamă de proporţii la intrarea în curte. Pastorul schimba mesajul scris pe tăblie săptămână de săptămână, şi pentru că de obicei erau scrise vorbe spirituale (care mai şi rimau), în fiecare luni de dimineaţă aşteptam cu nerăbdare să văd ce urma. Într-o zi am citit: „Dacă te-ai săturat de păcat, intră imediat". Cumva m-a amuzat. Nu era ceva din cale-afară de comic, dar era drăguţ şi atesta constanţa tiparului pe care-l alesese. Am trecut trei zile la rând pe lângă biserică, iar apoi am văzut că apăruseră alte cuvinte, probabil scrise de cineva la fel de spiritual. Astfel, acum puteai citi: „Dacă te-ai săturat de păcat, intră imediat; dacă nu, sună la 555-9874."

Unul dintre colegii mei a primit de la o mămică un bileţel menit să o învoiască pe fiica acesteia de la şcoală pentru că era bolnavă: „Maryann a lipsit de la şcoală marţi pentru că a avut febră şi a durut-o burta. Şi surorii ei i-a fost rău, iar fratele a avut febră. Nici eu nu m-am simţit prea bine. Probabil că există vreun virus. Până şi tatăl ei era fierbinte noaptea trecută."

Pe la începuturile mele ca profesor, dădeam un test la istorie despre Războiul Civil. Vorbisem destul de mult despre Abraham Lincoln şi despre Proclamaţia pentru Emancipare. Mereu puneam cele mai uşoare întrebări la începutul testului, astfel că prima era: „Care este faimosul document semnat de Abraham Lincoln, din vremea Războiului Civil, şi care trebuia să abolească sclavia." Unul dintre elevii mei, neîncercând să facă pe amuzantul, ci doar fâstâcindu-se, a răspuns: „Constipaţia pentru Emancipare".

Le-am cerut elevilor mei din ultimul an să scrie pe o foaie o sută de obiective pe care ar vrea să le atingă într-o viaţă, iar asta la sfârşitul unui capitol pe care îl predasem despre stabilirea obiectivelor. Aproape către sfârşitul carierei mele, am citit lista unei fete de 17 ani care îşi propusese o viaţă plină de aventură imediat după terminarea liceului. Avea de gând să

călătorească prin toată lumea şi să facă o sumedenie de lucruri interesante. Obiectivul numărul 100? „Să mă pensionez şi să joc la Bingo."

Victor Borge a spus cândva: „Râsul reprezintă cea mai scurtă distanţă dintre doi oameni". Câtă înţelepciune zace în această afirmaţie! Sunt atâtea lucruri pe care le putem spune membrilor familiei, colegilor şi prietenilor, ba chiar şi străinilor, doar pentru a-i face să se simtă bine. Una dintre cele mai bune căi este să-i facem să râdă. În ciuda faptului că nu putem fi toţi nişte oameni de comedie în toată regula, putem căuta, găsi şi împărtăşi lucruri amuzante. Râsul este o componentă majoră din setul pentru supravieţuire în această viaţă.

„Nu pot găsi nici un numitor comun între cei pe care-i plac sau îi admir, dar o pot face printre cei pe care îi iubesc: toţi aceştia mă fac să râd."

– W.H. AUDEN

„Umorul este un lucru serios. Vreau să cred că este una dintre resursele noastre naturale care trebuie păstrate cu orice preţ."

– JAMES THURBER

A TREIA PARTE

PATRU CAZURI ÎN CARE CUVINTELE POZITIVE POT FACE MINUNI

„Oriunde ne-am afla – într-o fabrică, pe terenul de joacă, la birou, la şcoală, la biserică, la o petrecere, în sala de conferinţe, în sala de sport, la jocul de poker – cuvintele rostite ne vor afecta."

– ERWIN G. HALL

CAPITOLUL 11

CUVINTELE DE IUBIRE DUC LA FORMAREA UNOR FAMILII PUTERNICE

„Familiile stabile susţin că o bună comunicare nu apare de la sine; este nevoie, de regulă, de timp şi exerciţiu."

– NICK STINNETT ŞI JOHN DEFRAIN

ZECE MIJLOACE PRIN CARE CUVINTELE POT ÎMBOGĂŢI VIAŢA DE FAMILIE

Nu există un alt loc în lume în care cuvintele să conteze mai mult decât în cadrul familiei. Comunicarea aceasta reprezintă piatra de temelie a societăţii şi este primul loc în care copiii învaţă să comunice şi să se poarte cu ceilalţi. Tot aici învaţă *ce* să spună şi *cum* să spună anumite lucruri.

Învăţă aceste lucruri şi de la primii profesori – adică de la părinţii şi de la adulţii cu care intră cel mai des în contact în primii ani de formare.

De mulţi ani fac prezentări prin America şi prin alte ţări pentru familii care aparţin de diverse religii. Titlul prezentării este aproape întotdeauna acelaşi: „Creşterea unor copii buni: 10 sugestii pentru părinţi". Şi mă concentrez mereu pe

discuţiile din familie. Cea mai importantă sugestie pe care vreau să o fac părinţilor este următoarea: *Petreceţi clipe de calitate împreună*. Pe scurt, vorbele mele vor să indice faptul că acestea sunt lucrurile care determină dacă o familie este fericită sau dacă în cadrul ei s-a produs o ruptură. Şi ceea ce hotărăşte cel mai mult calitatea acestor momente este limbajul folosit – ce-şi spun oamenii din familie şi felul în care o spun. Aşadar, cele zece sugestii din partea mea au de-a face cu folosirea anumitor cuvinte pentru a pune bazele unei familii puternice şi iubitoare, mai ales acelea care au copii.

1. Utilizează chiar tu limbajul pe care vrei să îl folosească propriii copii

În Capitolul 8 am oferit câteva sugestii despre cum ar trebui să comunice cuplurile. La fel se întâmplă şi cu sfaturile pe care le-aş oferi cuplurilor care au copii. În orice caz, limbajul adulţilor trebuie să se schimbe dacă există copii în casă. Unul dintre lucrurile pe care trebuie să le înveţe părinţii este că de fiecare dată când ei deschid gura, copiii învaţă câte ceva.

Copiii sunt nişte imitatori de excepţie, îndeosebi cei mici. Ei fac ceea ce observă că fac şi adulţii şi repetă exact cuvintele pe care le aud de la persoanele din jurul lor. Fie că locuiesc cu un singur părinte sau cu amândoi, cu o familie mai numeroasă sau fac parte din orice altă combinaţie posibilă, copiii ascultă şi învaţă în copilărie cum să-şi formeze tiparele de vorbire. Dacă adulţii din jurul lor le vorbesc, se adresează unui alt adult sau vorbesc la telefon, comentează pe seama subiectelor de interes general şi aşa mai departe, ei preiau tot felul de semnale şi învaţă simultan cum să vorbească.

Dacă adulţii înjură într-o discuţie, îşi vorbesc nu tocmai cuviincios, se plâng, bârfesc, critică şi ţipă, există o probabilitate destul de mare ca şi copiii să facă acelaşi lucru. Cu cât aceste lucruri se întâmplă mai des, cu atât devin mai adânc

întipărite în memoria copiilor. Iată un exemplu chiar din propria-mi copilărie. Deşi s-a întâmplat cu mulţi ani în urmă, fiind abia în clasa întâi, îmi aduc aminte exact. Tatăl meu, iute la mânie şi cu o voce puternică, se enervase din pricina unui client din magazinul nostru. Efectiv l-a izgonit pe acel om din clădire, iar până la ieşire nu numai că l-a avertizat să nu se mai întoarcă, dar i-a spus şi să „se ducă dracului".

Mi s-a părut că aceasta ar fi cea mai tare expresie din lume şi abia aşteptam ocazia să le-o spun şi prietenilor mei. Exact a doua zi de dimineaţă, pe terenul de joacă la şcoală, prietenul meu m-a întrebat dacă voiam să jucăm tenis de picior. A fost peste măsură de surprins când răspunsul meu a fost: „Du-te dracului". M-am simţit foarte mândru – de parcă aş fi fost un adult în toată regula. Şi eram convins că-i impresionasem nemaipomenit pe toţi copiii de acolo. Dar până să-mi dau eu seama cât fuseseră ei de impresionaţi, am aflat că învăţătoarea mea, o măicuţă foarte riguroasă, nu fusese deloc. De fapt, fusese chiar şocată: „*Ce* ai spus? Şi nici n-am mai apucat să răspund că mi s-a tras o bătăiţă să mă satur. (Nu uitaţi că lucrurile relatate se întâmplau pe vremea când erau permise pedepsele corporale.) Aşa m-am luminat eu, încă de la vârsta de 6 ani, că poate nu era aşa grozav să le spui oamenilor „Du-te dracului", chiar dacă-ţi auzeai tatăl făcând-o. Povestea mea este, de fapt, destul de nevinovată în comparaţie cu lucrurile pe care le aud astăzi copiii. Deseori chiar mă cutremur când aud ce le spun unii părinţi copiilor lor, în public.

Dar există şi un revers al medaliei – o parte bună a acestui lucru. Mulţi părinţi sau tutori nu numai că sunt conştienţi de impactul limbajului asupra minţilor aflate în stadiu de formare, ei chiar fac un efort pentru a folosi şi a învăţa numai cuvinte frumoase. Părinţii buni sunt atenţi la cuvintele lor şi la tonul pe care îl folosesc, nu numai unul faţă de celălalt, dar şi faţă de copii. Ei folosesc un limbaj blând şi de regulă caută să discute numai despre subiecte frumoase.

Poate că aceşti părinţi citesc unele dintre uimitoarele cărţi care se află acum la îndemâna oricui. Eu m-am uitat prin mai mult de 20 de astfel de cărţi şi am găsit unele puncte comune tuturor. Unul dintre ele ar viza limbajul plăcut şi optimist. Acesta stabileşte condiţiile în care se discută în acea casă şi creează o atmosferă propice unei reale înfloriri pentru un copil. Indiferent de ceea ce se întâmplă în afara casei şi de ceea ce promovează media, cuvintele frumoase venite din partea părintelui şi rostite frecvent au un efect mai puternic. Aceşti părinţi sunt cei mai buni profesori din lume.

„Copiii învaţă din ceea ce trăiesc.
În cazul în care copiii trăiesc în mijlocul criticilor, atunci învaţă să condamne.
În cazul în care copiii trăiesc în mijlocul unor sentimente de ruşine, atunci învaţă să se simtă vinovaţi.
În cazul în care copiii trăiesc în mijlocul încurajărilor, atunci învaţă să aibă încredere.
În cazul în care copiii trăiesc în mijlocul unui mediu plin de mulţumiri, atunci învaţă să aprecieze la rândul lor."

– DOROTHY LAW NOLTE

2. Citeşte-le copiilor tăi

„Una dintre cele mai bune căi prin care părinţii pot consolida legăturile de familie, reuşind totodată să înveţe şi anumite principii etice, este să le citească cât mai multe lucruri celor mici."

– HELEN R. LEGETTE

Nimeni nu ştie cu certitudine cine a fost primul părinte care a citit o poveste copilului său înainte de a se culca. Probabil că a fost vreo mămică frustrată, care, nereuşind să-şi calmeze copilul, a scos din bibliotecă o carte şi şi-a alinat odorul cu o poveste frumoasă. Ştim însă că acest obicei îşi are rădăcinile undeva cu sute de ani în urmă şi că a avut un efect bun atât

asupra părintelui, cât şi asupra copilului. Deşi a apărut cu mult înainte ca diferiţi oameni să se specializeze în psihologia infantilă, specialiştii recomandă acest obicei de ani buni. Cu cât începe mai devreme acest proces, cu atât va fi mai bine.

Cu ani în urmă s-a făcut un sondaj printre oameni recunoscuţi pentru realizările lor, dar şi pentru spiritul lor care muncea în interesul întregii societăţi. Una dintre întrebări era: „Ce experienţă a copilăriei v-a marcat cel mai mult?". Erau multe răspunsuri referitoare la activităţi întreprinse alături de părinţi, dar de departe cel mai frecvent răspuns era „părinţii mei îmi citeau poveşti înainte de culcare".

Beneficiile acestui fapt simplu, de a citi unui copil în mod repetat, sunt nemăsurate. În ziua de astăzi, când acest lucru a fost studiat şi întors pe toate părţile, rezultatele sunt şi bine stabilite.

Lectura creează o legătură între părinte şi copil, atât din punct de vedere emoţional, cât şi fizic.

Părintele stă de obicei pe pat, iar contactul fizic îi oferă copilului sentimente de căldură şi siguranţă. Poveştile duc mai mereu la întrebări şi comentarii din partea copilului, lucru care generează discuţii pline de însemnătate şi apropiere emoţională.

Lectura îl introduce pe copil în lumea literaturii cu mesaj moral.

De obicei, părinţii care le citesc copiilor aleg poveşti clasice, scrise bine şi care se axează pe mesaje privitoare la trăsăturile pozitive ale unui personaj. Acest lucru duce la sporirea aprecierii copilului faţă de astfel de caracteristici, crescând şi posibilitatea ca respectivul copil să fie influenţat de aspectele pozitive în următoarele etape ale vieţii. Şi slavă Cerului că există suficiente materiale la dispoziţie din care părinţii pot alege uşor poveşti pentru copii. Putem porni de la *The Book of Virtues*, a

lui Bill Bennett, Jim Trelease cu *The Read-Aloud Handbook*, până la *The Little Engine that Could* a lui Louise Knapp.

Librăriile au astfel de lucrări şi mii de alte colecţii minunate.

Copilul va deprinde plăcerea lecturii.

Cercetările indică faptul că acei copii cărora li se citeşte au mai multe şanse să citească, la rândul lor, pe viitor, fie din plăcere, fie pentru a se informa.

Acesta este şi un antidot pentru materialele nu tocmai plăcute pe care le furnizează mass-media.

Nu numai că devin cititori înrăiţi, dar acestor copii li se dezvoltă imaginaţia. Totodată, devin mai informaţi în vaste domenii.

Lectura conduce la performanţe şcolare.

Comisia Naţională pentru Lectură, după ce a cercetat amănunţit subiectul, a concluzionat că: „Singura şi cea mai importantă contribuţie pe care părinţii o pot aduce la succesul şcolar al copilului este să-i citească poveştile cu voce tare". Acum, când este necesară o afirmare puternică a importanţei educaţie şi când se cer note mai mari la testările finale, cel puţin un mijloc de a-i ajuta pe copii stă la îndemâna părinţilor".

Mai există o serie de alte beneficii care apar în urma lecturii. Printre ele ar fi şi învăţarea, faptul că lectura constituie un mijloc de amuzament deloc costisitor, că generează discuţii interesante, oferă lecţii de morală şi îmbunătăţeşte abilităţile de a scrie. Indiferent de cum privim problema, rezultatul este un câştig pentru ambele părţi.

„Se poate să deţii averi câtă frunză, câtă iarbă. Cufere cu aur şi cutii cu bijuterii. Nu poţi fi niciodată mai bogat decât mine – eu am avut o mamă care mi-a citit."

– STRICKLAND GILLIAN

Pentru tătici: Este absolut normal să le citiţi copiilor. De fapt, cel puţin jumătate din lecturile unui copil ar trebui citite chiar de voi.

3. Poartă discuţii semnificative

Cu ceva ani în urmă, o organizaţie numită TV-Free America, beneficiind de ajutorul companiei A.C. Nielsen, celebră pentru ratingurile în televiziune, a desfăşurat un sondaj la scară largă în SUA. Deşi sondajul urmărea obiceiurile legate de privitul la TV, s-au mai descoperit şi alte lucruri importante. Iată două concluzii oarecum uimitoare în urma statisticilor:

- Numărul de minute cât un copil priveşte la TV pe săptămână – 1680 (28 de ore!)
- Numărul de minute alocat de un părinte unei discuţii însemnate cu copilul – 3,5

Una dintre problemele cu care familiile americane se confruntă în ultima vreme este lipsa de timp petrecut împreună de părinţi şi copii. Acest lucru se întâmplă din pricina diverselor schimbări de ordin economic şi social. Rezultatul ar fi că familiile petrec tot mai puţin timp împreună şi din ce în ce mai puţin timp vorbind unii cu ceilalţi. Nimic nu leagă mai mult oamenii decât o conversaţie sinceră. Din păcate, acest lucru nu se întâmplă decât extrem de rar şi în cât mai multe familii.

Este nevoie ca părinţii să facă o prioritate din acest gen de discuţii faţă-în-faţă. În caz contrar, rutina familiei va deveni o constantă asemănătoare unui vas care trece silenţios prin noapte. În zilele noastre, familiile sunt atât de răspândite ici şi colo, încât membrii petrec mai mult timp vorbind pe mobil decât direct. Elevii mei îmi spuneau, în ultimii ani în care am mai predat că abia dacă-şi vedeau părinţii o dată pe săptămână. Când întrebam de ce, răspunsurile variau între „Suntem cu toţii pe fugă", „Suntem despărţiţi" şi „Suntem prea ocupaţi".

O vorbă din bătrâni spune că „Putem găsi mereu timp pentru lucrurile care sunt importante". Ca multe astfel de vorbe,

şi aceasta este valabilă. Nimic nu e mai important într-o familie decât o discuţie esenţială – între adulţi, între adulţi şi copil sau între copii. Familiile puternice şi unite poartă dialoguri în mod regulat, dialoguri de calitate. Stabilesc o prioritate şi fac din asta o rutină. Voi face câteva sugestii pentru a vă ajuta în acest sens.

4. Pune întrebările potrivite

Iată care este cea mai frecventă întrebare pe care le-o adresează părinţii copiilor: „Ce-ai învăţat astăzi la şcoală?". Este adresată de milioane de ori zilnic. În mod remarcabil, această întrebare primeşte acelaşi răspuns în proporţie de 99,9% – „Nimic". Sfârşitul discuţiei. Dacă pui o întrebare nepotrivită, primeşti acelaşi tip de răspuns. Şcoala şi studiul reprezintă subiecte de discuţie care ar trebui abordate seară de seară în fiecare familie, dar pentru ca discuţia să fie cu folos trebuie să înceapă altfel.

În prezentările mele, încerc să le aduc aminte părinţilor că sunt parteneri în educarea şi creşterea copiilor. Cu cât comunică mai mult cu copiii despre ce se întâmplă la şcoală, cu atât va creşte calitatea discuţiilor. Părinţii au responsabilitatea de a şti ce materii se predau şi ce programe se desfăşoară la şcoală. Aceste cunoştinţe îi vor ajuta să pună întrebări mai potrivite, să capete răspunsuri mai bune şi să aibă parte de conversaţii mai calitative. Poate un lucru amuzant şi interesant. Este uimitor câte lucruri pot copiii să-i înveţe pe părinţi (în afară de a umbla pe computer) şi cât de bine se simt copiii făcând asta.

5. Sărbătoreşte ziua la masa de seară

Evident, o discuţie esenţială nu poate avea loc decât la masa de seară. Din păcate, până şi această tradiţie a familiei tipic americane s-a deteriorat. Într-un studiu făcut în 2000, s-a concluzionat că mai puţin de 40% dintre familiile americane iau masa de seară împreună în mod regulat. Dintre familiile care o fac, două treimi se uită concomitent la TV. Dacă iau masa

împreună, iar televizorul e pornit, nu prea mai e rost de o discuţie serioasă.

Pentru că am crescut într-o perioadă când toată lumea lua masa împreună, m-am străduit să menţin tradiţia asta în familia mea. Am fost un tată singur vreme de zece ani, avându-i alături doar pe cei trei fii. Am observat pe măsură ce băieţii mei au crescut că doreau din ce în ce mai puţin să luăm masa de seară împreună. Voiau să mănânce repede şi să plece la joacă. Dar eu am insistat ca acesta să rămână un moment pentru întreaga familie. De vreme ce copiii nu păreau prea interesaţi de idee, am simţit că este de datoria mea să aduc în discuţie subiecte care să trezească interesul.

Mi-a venit o idee absolut genială: *Întrebarea Serii*. Îi întrebam pe fiii mei care era profesorul lor preferat, materia preferată, sportul preferat şi tot aşa. Această idee fusese strălucită pentru vreo două săptămâni. Cam pe atunci rămăsesem fără întrebări de rezervă. Era din ce în ce mai greu să găsesc ceva nou seară de seară şi mă gândeam că mai aveam încă multe nopţi de petrecut împreună. Era chiar mai greu decât să-mi fac planificarea zilnică pentru fiecare lecţie pe care o predam.

Într-o seară pe când pregăteam cina (probabil vreo specialitate de hot-dog), mă tot chinuiam să găsesc o întrebare bună. Copiilor începuse să le placă, astfel că imediat ce ne-am aşezat, unul dintre copii m-a întrebat: „Deci, tată, care este Întrebarea Serii?". Le-am mărturisit că rămăsesem cam fără idei, din cauză că sistemul meu avea şi el un defect (mai bine zis, lipsa imaginaţiei) şi că nu îmi mai venea în minte nici o întrebare. Nu ştiu cum de mi-a venit dintr-o dată să spun: „În locul întrebării, nu mai bine îmi spuneţi fiecare care este cel mai bun lucru care vi s-a întâmplat astăzi? Care a fost cel mai important moment al zilei pentru voi?" Din întâmplare – şi din disperare – iată că formulasem Întrebarea Magică.

Copiii aveau cu toţii ceva amuzant, emoţionant sau interesant de spus. Au vrut să ştie şi ce mi se întâmplase mie. Treptat, au învăţat destul de multe despre cariera mea de profesor şi de ce îmi plăcea atât de mult, iar eu am aflat care erau lucrurile

importante pentru ei. Partea cea mai bună este că Întrebarea Magică putea fi pusă seară de seară. Nu era nevoie să-mi mai storc creierii ca să inventez una nouă şi garantat aveam să primesc şi răspunsuri pozitive. Aşa am sărbătorit fiecare seară în cadrul cinei.

6. Surprinde momentul când copiii tăi fac un lucru corect

Fie că o crezi sau nu, copii fac de mult mai multe ori lucrurile aşa cum trebuie decât cum nu trebuie. Despre care aflăm mai des? Cei mai mulţi copii aud comentarii numai despre nereuşitele şi boacănele lor, nu şi despre faptele bune. Aceasta este una dintre cele mai frecvente greşeli pe care le fac părinţii şi se întâmplă de generaţii întregi. Adevărul este că părinţii se pricep mult mai bine la a-i prinde pe copii cu mâţa-n sac decât la a prinde momentele în care copiii fac un lucru bun.

Eram eu însumi un astfel de părinte până într-o zi când fiul meu cel mare, Dan, m-a oprit. Tocmai venisem acasă şi-i spusesem, muştruluindu-l, că lăsase vasele de dimineaţă nespălate. Dan probabil că nu avusese una dintre cele mai bune zile sau pur şi simplu nu mai suporta să fie blamat pentru toate cele, căci şi-a îndreptat spre mine ochii plini de lacrimi şi a izbucnit: „Nu faci decât să-mi spui cu ce-am greşit". Cuvintele lui m-au pătruns în adâncul sufletului. M-au pus la zid şi m-am simţit perfect vinovat. Mi s-au umplut ochii de lacrimi, dându-mi seama cu ruşine că le făceam propriilor mei copii exact ce-mi făcuse şi tatăl meu mie. Devenisem un expert în a-i prinde cu greşeli.

Uitându-mă la lacrimile din ochii fiului meu şi remarcând frustrarea din vocea lui, am vrut să nu-l fi criticat niciodată şi să înlocuiesc totul cu laude, dar nu am putut. Mi-am dat seama ce copil minunat aveam. Era politicos, un elev bun, mă ajuta cu treburile prin casă, era un bun sportiv, muncea din greu şi stătea departe de încurcături. Orice părinte ar fi fost mândru de un asemenea fiu. Şi iată ce-i zice el tatălui său: „Nu faci decât să-mi spui cu ce-am greşit".

Viaţa noastră de familie s-a schimbat radical din acea zi. Am discutat mult cu Dan şi fraţii lui. Am recunoscut că greşisem, le-am cerut iertare şi le-am promis să fac tot ce-mi stă în putinţă pentru ca ei să ştie cât de mândru sunt de ei şi cât de mult îi apreciam. Lucrurile s-au schimbat mult, căci în sfârşit fiii mei auziseră din gura mea cuvinte pe care orice copil simte nevoia să le audă din când în când de la părinţi. Este sănătos pentru noi să recunoaştem că am greşit şi să ne cerem scuze. Şi este la fel de bine să recunoaştem meritele copiilor noştri dacă au făcut un lucru bun.

Oricât de dureros este pentru mine, eu spun această poveste la fiecare şedinţă cu părinţii. Şi o fac pentru că este în asentimentul multora dintre ei. Până şi cei mai iubitori şi atenţi părinţi cad în capcana aceasta, de a vedea numai lucrurile greşite pe care le fac copiii. O mai spun şi pentru că oamenii învaţă din propriile greşeli. Îi ajută pe alţi părinţi să înţeleagă că fac acelaşi lucru pe care l-am făcut şi eu şi că îşi pot revizui comportamentul şi îşi pot îmbunătăţi viaţa cotidiană de familie oricând. Copii noştri, ca oricine altcineva, adoră să li se recunoască meritele.

7. Corectează cu blândeţe

Odată cu punctarea momentelor de reuşită ale copiilor, trebuie să mai facem o treabă bună şi în ceea ce priveşte corectarea odraslelor atunci când încalcă regulile de familie sau fac un lucru nu tocmai corect. Cheia constă în *felul* în care o facem. Psihologii susţin că aruncarea cu critici la adresa copilului este una dintre cele mai frecvente greşeli pe care le putem face. Dacă îl certăm cu asprime şi cuvinte nimicitoare, putem produce mult mai mult rău decât a cauzat vreodată copilul. Dar dacă acţionăm cu blândeţe şi prin cuvinte încurajatoare, acest fapt va ajuta la dezvoltarea mai frumoasă a copilului. Una dintre cele mai importante responsabilităţi pe care le are un părinte este aceea de a critica cu blândeţe şi într-un mod constructiv (la fel ca şi depistarea momentelor în care copiii fac lucruri bune).

Iată, pe scurt, care sunt lucrurile cele mai nepotrivite pe care un părinte le poate face dacă greşeşte copilul:

- Să izbucnească într-o serie de injurii fără a se gândi înainte;
- Să ţipe şi să urle;
- Să ameninţe;
- Să-i spună copilului în fel şi chip;
- Să se axeze mai mult asupra acuzatului decât asupra actului în sine.

Copiii *vor* greşi mereu. Întotdeauna a fost şi va fi o provocare pentru părinţi să se descurce în astfel de situaţii cu eficienţă. Variantele pe care le-am oferit mai devreme fac ca situaţia să fie şi mai dificilă. Pe de altă parte, vor ajuta părinţii şi copii să facă faţă problemei:

- Numără până la zece pentru a trece prin filtrul gândirii ce urmează să spui şi să faci;
- Nu ridica tonul;
- Încurajează copilul. De pildă: „Jennifer, te iubim foarte mult, dar ai greşit şi trebuie să vorbim despre asta."
- Axează-te pe greşeală, nu pe persoana care a provocat-o;
- Iartă copilul.

8. Foloseşte şi învaţă cuvintele magice

„Copiii nu moştenesc nici bunul-simţ, nici bunele maniere. Acestea trebuie învăţate."

– HELEN R. LEGETTE

„Manierele vor deveni importante pentru copii numai dacă sunt importante şi pentru părinţi."

– THOMAS LICKONA

De sute de ani, cuvintele „mulţumesc" şi „te rog", alături de o seamă de alte noţiuni de curtoazie, au fost învăţate în

fiecare cămin. Au fost reconsolidate în cadrul şcolilor şi bisericilor, iar rezultatul a fost o societate politicoasă şi civilizată. Acest lucru a început să se schimbe pe la mijlocul anilor '60 din varii motive. Deşi încă se mai păstrează această tradiţie, nu mai putem presupune că toţi copiii se familiarizează cu aceste cuvinte chiar în casa părintească.

Nicăieri nu este mai vizibil acest lucru ca în cadrul şcolilor. Mulţi profesori îi învaţă pe copii manierele pe care ar fi trebuit să le deprindă acasă. Şi eu mă aflu în aceeaşi situaţie, fiind profesor de mulţi ani. Mulţi dintre elevii mei mi-au spus că nu foloseau „te rog" la şcoală sau oriunde altundeva pentru că-şi atingeau scopurile şi fără a o face. Nici „mulţumesc" nu mai spuneau, fiind inutil, după cum m-au mai informat. Deja primeau ce voiau.

Din fericire, aveam parte şi de copii politicoşi, care fuseseră învăţaţi acasă cuvintele magice. Când i-am întrebat care fuseseră metodele prin care li se predaseră lor bunele maniere, mai toţi răspunseseră cam aşa:

- „Părinţii mei vorbeau întotdeauna politicos unul cu celălalt şi la fel procedau şi în afara casei."
- „Ne-au tot amintit să spunem „te rog" şi „mulţumesc", până când ne-a intrat în obişnuinţă."
- „Ne-au învăţat că oamenii care folosesc un limbaj politicos au mai mult succes şi mai muţi prieteni".
- „Părinţii noştri ne spuneau că sunt foarte mândri de noi dacă suntem politicoşi".

Toate acestea sunt sfaturi bune.

9. Formulează în scris o regulă pentru întreaga familie referitoare la limbajul care se foloseşte în casă

Toate marile organizaţii au un angajament comun referitor la o misiune importantă – o declaraţie pe scurt a obiectivului principal, care să menţină spiritul axat pe obiectiv al membrilor şi să le amintească responsabilităţile pe care le au.

Ce-ar fi dacă ar exista şi o regulă pentru acelaşi scop? Din moment ce comunicarea în familie este însăşi chintesenţa familiei, ce-ar fi dacă ar exista un angajament pentru o anume misiune referitoare la limbaj?

Acum câţiva ani am citit un articol al unui tip ai cărui copii treceau prin neplăcuta fază în care vorbeau nepoliticos celor din jur. Se certau în mod constant între ei şi se jigneau reciproc, iar atmosfera din casă era foarte neplăcută. Părinţii au convocat o reuniune de familie pentru a vedea ce se poate face. Ideea pe care mergeau era că lumea este deja un mediu suficient de agresiv, în care toţi aduc critici ori demoralizează. Cu toţii ar trebui să beneficiem de un sanctuar – un loc sigur în care să ne simţim protejaţi de toate injuriile verbale care ni se aduc. Acel sanctuar ar trebui să fie propriul cămin.

În loc să-şi ameninţe copiii, părinţii nu au făcut decât să ceară ajutor în găsirea soluţiei. După vreo oră de brainstorming, le-a venit ideea stabilirii unui angajament care să vizeze problema. Dictonul ar suna cam aşa: „Căminu este locul în care ne construim unii pe alţii". Au printat aceste vorbe cu caractere mari, le-au înrămat şi le-au agăţat pe un perete al bucătăriei. Au mai făcut şi angajamentul de a trăi în conformitate cu declaraţia aceea. Rezultatele au fost uimitoare. Iată ce pot face o astfel de reuniune, un dicton, un angajament.

Am spus această poveste tuturor organizaţiilor de părinţi cărora m-am adresat pe parcursul ultimilor zece ani. De fiecare dată lansez provocarea şi pentru ei. Feedback-ul a fost mereu copleşitor de emoţionant. Unele familii au folosit acelaşi angajament despre care am povestit. Alţii au inventat propriile dictoane. Iată care sunt favoritele mele:

- Fără injurii – numai complimente se vor adresa aici.
- Cine are de spus ceva de bine?
- Această familie sărbătoreşte viaţa şi membrii care fac parte din ea.

10. Programează o seară pentru întreaga familie

„Cea mai bună decizie pe care am luat-o vreodată cu referire la împărţirea timpului meu a fost să programez o oră pe săptămână pentru familia mea. Impactul pozitiv şi durabil pe care această măsură l-a avut a fost nelimitat." Această afirmaţie a fost făcută de un expert în organizarea timpului pe care l-am cunoscut la un club în care mă înscrisesem cu ceva ani în urmă. Cei mai mulţi dintre memebrii clubului erau oameni de afaceri şi căutau mijloace de a rezolva cât mai multe lucruri în cât mai puţin timp. Dar au plecat de acolo cu ceva mult mai valoros: un plan de a petrece timp de calitate în sânul familiei. Nu existau decât patru reguli referitoare la acea seară în familie:

1. Trebuia să aibă loc la aceeaşi oră şi în aceeaşi zi în fiecare săptămână.
2. Trebuia să se ţină chiar şi în absenţa unuia dintre membrii familiei.
3. Trebuia să dureze cel puţin o oră.
4. Activitatea trebuia să includă şi dialoguri.

Coordonatorul seminarului, care nu este mormon, a spus că ideea i-a fost sugerată de unul dintre prietenii săi mormoni, întrucât această activitate este practicată cu regularitate de adepţii acestei doctrine. A spus că la început au existat împotriviri din partea copiilor săi, care aveau pe vremea aceea şase, opt şi doisprezece ani. Dar a devenit evident în doar câteva luni că seara familiei era ceva deosebit. Fiecare dintre membrii familiei decidea când îi venea rândul ce activitate urma să fie rezervată respectivei seri, astfel că toţi ceilalţi veneau la ora programată fără a şti ce îi aştepta. Aceasta făcea parte din distracţie. El spunea că ai săi copii îl luau deseori prin surprindere. Uneori îi familiarizau şi pe ceilalţi membri ai familiei cu ceea ce învăţaseră la şcoală sau jucau un anume joc, alteori adresau o întrebare menită să-i pună pe ceilalţi pe

gânduri, iar alteori împărtăşeau şi celorlalţi un citat plin de semnificaţii. Apăreau tot felul de activităţi, fiecare dintre ele având ca rezultat consolidarea familiei, săptămână de săptămână.

„Trebuie să faci şi tu asta!", a spus el plin de entuziasm. „Alături de credinţa pe care o avem, această activitate este cel mai bun lucru care uneşte familia noastră. Aveam o familie bună şi înainte de a face asta. Acum avem o familie grozavă." Dacă vei vorbi cu orice familie care aplică aceeaşi tactică vei auzi acelaşi lucru. O oră pe săptămână poate provoca o schimbare imensă şi amintiri care să dureze o viaţă.

„Familiile fericite se bucură de o comunicare sănătoasă."

– H. NORMAN WRIGHT

„Fiecare cuvânt pe care-l spun părinţii şi copiii, fiecare acţiune pe care o fac părinţii şi copiii, fiecare activitate la care-şi aduc contribuţia părinţii şi copiii ajută la crearea a ceea ce se numeşte „depozitul cu amintiri" pentru copii. Acea înregistrare – respectivul depozit cu amintiri" se transformă în istoria şi posteritatea părinţilor. Pentru copii, aceasta este moştenirea şi destinul lor."

– RABINUL WAYNE DOSICK

CAPITOLUL 12

CUVINTELE PLINE DE BLÂNDEȚE ÎI ÎNVAȚĂ PE COPII CUM SĂ FIE BUNI

„Deoarece am fost copleşit de sentimentul de inferioritate şi de prea puţină apreciere faţă de propria-mi persoană ca şi copil, sunt deosebit de sensibil la importanţa iubirii, a afecţiunii, a încurajărilor şi a laudelor venite din partea celor a căror existenţă contează pentru mine. Încurajări şi laude... acestea au puterea de a schimba o viaţă, iar existenţa respectivă le va schimba, la rândul ei, pe altele."

– NORMAN VINCENT PEALE

FĂRĂ INJURII – AICI NU SE SPUN DECÂT COMPLIMENTE

Cuvintele care alcătuiesc acest titlu sunt de pe un afiş mare pus ostentativ în clasa mea, pe peretele din faţă, vreme de mulţi ani la rând. Era unul dintre primele lucruri pe care le observa o persoană care intra în clasă. Partea cu injuriile era scrisă în cercul acela roşu indicând interdicţia şi cu care bănuiesc că toată lumea e familiarizată. Partea cu complimentele era scrisă cu caractere mari, sub cerc. Era unul dintre multele astfel de afişe de prin clasă, numai că la el făceam referiri speciale chiar din primul curs. O făceam pentru că voiam să simt că activez

cu putere şi pentru a stabili de la bun început în ce direcţie ne îndreptăm. Este nevoie ca sala de clasă să constituie un mediu sigur, unde elevii să se simtă bine-veniţi şi să înţeleagă că fac parte dintr-o comunitate căreia-i pasă. De fapt, acesta este sentimentul pe care elevii ar trebuie să-l aibă despre şcoală, în general, dar nu se întâmplă mereu aşa, din păcate.

„ATUNCI CÂND ŞCOALA RĂNEŞTE"

Acesta este un titlu de articol într-un număr din *USA Today*, din 10 aprilie 2001. Articolul era scris de Karen Peterson, pe baza unei cercetări serioase, pentru a ne aminti că şcoala poate la fel de bine să reprezinte un loc înfricoşător, dureros şi singuratic pentru mulţi elevi. Cauza principală pentru această alienare o reprezintă cuvintele care rănesc. Ele vin sub multe forme din partea altor studenţi: intimidare, ameninţări, porecle, tachinări, demoralizări, trimiteri neplăcute la apartenenţa rasială sau sexuală. Aceste comentarii ajung să rănească mult mai mult decât ar face-o un şut sau o lovitură, iar cicatricile se vindecă mult mai greu.

Uitaţi-vă numai la următoarele statistici:

- Mai mult de 160.000 de elevi decid zilnic să rămână acasă din cauza intimidărilor cauzate de cei care-i necăjesc în mod constant;
- Mai mult de două treimi dintre elevi sunt tachinaţi sau bârfiţi la şcoală cel puţin o dată pe lună;
- Aproape o treime dintre elevii aflaţi între clasele a şasea şi a zecea (aşadar 5,7 milioane la nivel naţional) au fost batjocoriţi la şcoală;
- Aproape toate cele 37 de atacuri violente din şcolile noastre între anii 1976-2001 s-au datorat în mod direct intimidării şi injuriilor.

Există un număr mare de teorii care încearcă să explice de ce se întâmplă acest lucru, dar avem două alte aspecte mult

mai importante care ar trebui să-i preocupe pe liderii şcolii noastre. 1. Ce putem învăţa de pe urma rezultatelor obţinute? 2. Putem să-i învăţăm pe copii să se folosească de limbaj într-un mod mai constructiv şi astfel să îmbunătăţim climatul din şcolile noastre?

Lecţii învăţate în urma celor întâmplate la Columbine şi a altor atacuri armate din şcoli

Cea mai dureroasă lecţie, şi cu toate acestea cea mai valoroasă, a venit în urma tragicului atac armat din Denver, din cadrul Liceului Columbine, în primăvara lui 1999. Deoarece nu mai existase niciodată un atac armat atât de serios într-o şcoală, cazul a fost peste măsură de mediatizat şi investigat până în cele mai mici detalii. Am aflat astfel că într-un mediu caracterizat de elevi ce aparţineau unei categorii sociale de semivârf, într-un liceu de stat, nu prea exista urmă de toleranţă pentru cei care erau „altfel". Dacă nu te integrai în „turma" din care făceau parte aproape toţi, atunci zilnic ţi se amintea acest lucru printr-o serie de injurii aduse persoanei tale din partea şmecherilor. Acest gen de atitudine are un efect acumulativ, astfel că de pe o zi pe alta se adună tot mai multe jigniri gratuite care umplu paharul. Rezultatul a fost un dezastru şi un coşmar naţional.

S-a descoperit din investigaţiile ulterioare că ofensele erau suportate de multă vreme. Profesorii ştiau de acest lucru, dar nu prea se făcea nimic pentru a opri abuzul. „Copiii tot copii rămân" – aceasta părea a fi filozofia care explica totul, asta până în ziua împuşcăturilor. Nu vreau să sugerez că orice abuz verbal din şcoli va conduce automat la crimă, dar ştim că şi celelalte atacuri au avut, în mare, aceeaşi cauză. Fie că aceşti copii vin cu arme la şcoală sau nu, ei sunt răniţi în cel mai îngrozitor mod de comentariile nechibzuite şi răutăcioase ale colegilor.

Eric Harris, unul dintre studenţii implicaţi în atac, a lăsat un bilet înainte de a se sinucide. Era un e-mail adresat

părinţilor acelor elevi, mulţi la număr, pe care avea de gând să-i omoare. Le scria astfel: „Copiii voştri, care m-au luat în derâdere, care au ales să nu mă accepte, care m-au tratat de parcă nu meritam să-mi acorde timpul lor, sunt morţi". Un coleg de clasă nu a spus decât următoarele despre Eric Klebold, celălalt elev vinovat pentru masacru: „Chiar se simţea neiubit. Nu era chiar rău. Era doar singur". Aceştia erau copiii care fuseseră răniţi de colegii lor, de cuvinte care deveniseră arme mortale. Aşa că au răspuns cu propriile arme.

Directorul de la Columbine, redeschizând porţile şcolii patru luni mai târziu, a recunoscut că profesorii din şcoală nu fuseseră suficient de sensibili la ostracizarea socială la care erau supuşi Harris şi Kebold, dar şi alţi elevi care nu se încadrau în marele colectiv al liceului. De asemenea, anunţa că şcoala avea să nu mai tolereze nici un fel de hărţuire verbală pe viitor.

Dacă profesorii ar trebui să înveţe ceva în urma acestui tragic eveniment, atunci ar fi indicat să acorde o mai mare atenţie lucrurilor pe care şi le spun elevii şi la impactul cuvintelor respective. Nu mai putem trece cu vederea pretinzând că aşa sunt copiii şi lucrurile au stat aşa de când lumea. Chiar dacă ar fi aşa, trebuie să facem tot ceea ce ne stă în putinţă pentru a-i opri pe anumiţi copii din a-i răni pe alţii în şcolile în care predăm, iar părinţii ar trebui să procedeze în acelaşi fel acasă.

„Toleranţa zero" despre care vorbea directorul de la Columbine, date fiind circumstanţele, suna bine, dar nu avea să funcţioneze. Deşi intenţia este bună, soluţia este şubredă, mioapă şi nu poate fi impusă. În loc să aştepte ca un lucru tragic să se întâmple pentru a trage un semnal de alarmă, profesorii trebuie să înceapă cu măsuri drastice chiar de la debutul noului an şcolar şi să reconsolideze măsurile acestea în mod repetat, ele privind mai ales puterea cuvintelor. Toţi adulţii care lucrează la şcoală, toţi părinţii şi toţi profesorii ar trebui să se implice. Poate părea o sarcină imposibilă într-o şcoală de proporţii, dar nu este. Vestea bună este că, în urma cercetărilor, s-au învăţat multe lucruri bune, iar acum multe

şcoli din toată ţara servesc drept modele de medii pline de siguranţă, grijă şi surse de pozitivism.

ATUNCI CÂND CUVINTELE NOASTRE OFERĂ CÂŞTIG RECIPROC

Există programe care promovează un limbaj pozitiv prin esenţă şi care funcţionează în acest moment pretutindeni în ţară. Multe sunt chiar planificări la nivel de şcoală şi care au îmbunătăţit foarte mult atmosfera dintr-un campus, iar altele sunt ideile ingenioase ale unor profesori creativi şi grijulii. Iată patru rezultate importante:

1. Copiii de toate vârstele devin din ce în ce mai conştienţi fie de puterea lor de a încuraja, fie de influenţarea unei demoralizări complete.
2. Este redusă simţitor folosirea unui limbaj necorespunzător.
3. Creşte sporadic întrebuinţarea unui limbaj frumos şi pozitiv.
4. Şcoala devine din ce în ce mai mult un loc în care copiii sunt în siguranţă şi în care se simt învăţaţi de către profesorii şi colegii lor numai lucruri bune.

Vă propun câteva exemple care să vă ajute să-i învăţaţi pe copii să facă alegerile potrivite în ceea ce priveşte cuvintele.

Fără injurii

Acesta este un program naţional disponibil pretutindeni. Definesc injuriile ca fiind „cuvinte sau acţiuni care înjosesc şi demoralizează, dovedind lipsă de consideraţie faţă de o persoană sau un grup de persoane". Iată şi câteva dintre principiile acestui program foarte eficient:

- Toţi membrii şcolii sau ai unor clase separate sunt responsabili pentru crearea unui mediu respectuos.

- Tineretul reprezintă o resursă, nu o problemă. Tinerii au o contribuţie importantă la comunitatea şcolară. Ei sunt chiar comunitatea.
- Violenţa poate fi prevenită atunci când cetăţenii deprind anumite abilităţi. Aceste abilităţi includ o comunicare clară, autocontrol, comportament care să manifeste susţinere, reacţii constructive în faţa conflictului.

Puterea cuvintelor pozitive

Aceasta este o activitate simplă, care poate fi pusă în practică de copii la orice vârstă. Este descrisă de doctorul Thomas Lickona în cartea *Educating for Character: How Our Schools Can Teach Respect and Responsability.* El le cere elevilor să alcătuiască o listă cu cuvinte pe care cred că dacă le-ar rosti ar provoca sentimente plăcute altor oameni. După aceea, le cere elevilor să procedeze exact invers. Să-şi noteze cuvinte care ar produce efectul opus. În numai câteva minute, elevii găsesc o serie de cuvinte pentru ambele categorii. Apoi îi întreabă: „Deci cuvintele au putere, nu-i aşa?" Sunt de acord. Le mai aminteşte că în fiecare zi când vorbesc cu cineva, ei au puterea de a face respectivele persoane să se simtă bine sau prost. Îi mai întreabă şi ce cuvinte le face plăcere să audă despre ei înşişi şi ce nu le place să audă.

Acestui pas îi urmează unul prin care elevii scriu lucruri pozitive despre colegii lor pe fâşii de hârtie. Acestea sunt apoi distribuite fiecărui elev, urmând să aibă loc o discuţie semnificativă. Toţi copiii au de câştigat de pe urma acestui exerciţiu şi devin mai conştienţi de cel puţin două aspecte în comunicarea cu ceilalţi: 1. cuvintele reprezintă alegeri şi 2. aproape întotdeauna cuvintele frumoase generează situaţii cu câştig reciproc.

Copiii îşi mai dau seama şi că este bine să fie emiţătorii unor cuvinte pozitive. Dr. Lickona a explicat această simplă, dar eficientă activitate pe care a desfăşurat-o cu cei de clasa a cincea. Eu am folosit mulţi ani o variantă modificată pentru

cei din clasele a unsprezecea şi a douăsprezecea. Nu pot spune în cuvinte cât de mult a însemnat acest lucru.

„Nu se vorbeşte aşa în această şcoală"

Dr. David Brooks a avut mai multe funcţii prin diverse şcoli, inclusiv cea de director. Este totodată şi un pionier adept al programului Character Education şi unul dintre cei mai importanţi oratori din domeniu. Cu mai mulţi ani în urmă, predase la şcoala generală unde întâmpinase probleme din parte elevilor, care foloseau un limbaj necorespunzător. Putea fi auzit prin tot campusul, iar pedepsele şi ameninţările nu păreau să aibă nici un efect. Membrii colectivului profesoral au vrut să facă o schimbare pentru a corecta problema, dar intenţiile le fuseseră stârpite din faşă, aşa că mulţi renunţaseră. După întâlnirea cu un consultant şi cu Dr. Brooks, au hotărât să încerce o nouă abordare. De fiecare dată când un angajat auzea vreun elev vorbind urât, atunci se apropia de el şi nu-i spunea decât „Nu se vorbeşte aşa în această şcoală", iar apoi pleca.

Cel mai important aspect al strategiei era că toţi membrii colegiului profesoral o aplicau în mod constant. Pe lângă faptul că transmiteau tânărului un mesaj constant, eforturile lor erau consolidate cu reciprocitate, în căutarea de a îmbunătăţi calitatea limbajului folosit în şcoli. A funcţionat. În numai câteva săptămâni, se redusese aproape la un nivel minim frecvenţa unui limbaj neadecvat. Ce le plăcea cel mai mult profesorilor era că elevii începuseră să se taxeze verbal între ei dacă foloseau expresii necuviincioase. În scurt timp, elevii foloseau aceeaşi replică pentru cei nou-veniţi, care nu vorbeau frumos: „Nu se vorbeşte aşa în această şcoală".

Cheia în cazul de faţă era stabilirea unor anumite aşteptări. Un lucru pe care mulţi dintre noi l-am învăţat la Sociologie este faptul că oamenii se comportă aşa cum lumea se aşteaptă ca ei să se comporte. În cazul acesta, aşteptările fuseseră declarate clar şi pe scurt, cu lejeritate, iar climatul din şcoală s-a schimbat radical.

Versurile lui Emily Dickinson au efect asupra copiilor

Alice Hazel este genul acela de profesoară pe care ne-am dori-o cu toţii pentru copiii noştri. Mulţi ani la rând a predat limba engleză în regiunea Buffalo şi-i place şi acum la fel de mult ceea ce face. Ea a conceput o minunată lecţie despre puterea cuvintelor pornind de la nişte versuri clasice ale lui Emily Dickinson.

Cuvântul e mort

Cuvântul mort
Îndată ce-i rostit
Se spune.

Eu cred că abia atunci
Începe viaţa lui
În lume.

Alice începea prin a le cere elevilor să citească poezia, pentru ca apoi să o comenteze împreună. Apoi fiecare scria despre câte un incident neplăcut pe o foaie de hârtie, incident la care au fost martori, pe care l-au cauzat sau pe care l-au pătit pe propria piele şi în care cineva a spus lucruri care au rănit o altă persoană. Pe o altă foaie descria un moment care a inclus un compliment făcut cuiva sau un lucru frumos spus de cineva altei persoane. Copiii puneau foile de hârtie în două cutii separate, fără a se semna.

Alice le cerea să extragă câte o coală din fiecare cutie. Apoi împărţea clasa în grupe mici pentru a discuta fiecare situaţie în parte. Copiii luau în serios tema, deoarece se confruntau cu incidente adevărate, venind chiar din partea colegilor de clasă, ilustrând binele sau răul unui incident. Îşi împărtăşesc opiniile între ei şi fiecare îşi poate exprima sentimentele. Feedback-ul primit din partea elevilor sau a părinţilor i-au dat de înţeles că exerciţiul a avut un efect favorabil şi de durată.

Cuvinte-substitut

Madeline Turner este o altă profesoară care ştie cum să interrelaţioneze cu elevii şi care înţelege cât de important este să-i înveţi chiar pe ei cum să se raporteze unul la celălalt fără cuvinte jignitoare. Ea le predă unor copii aflaţi pe marginea prăpastiei, într-o şcoală din Marietta, Georgia. Mulţi dintre elevii mei au deprins unele obiceiuri verbale, cum ar fi înjuratul, văicăreala şi injuriile, cu mult înainte de a ajunge la cursul ei. Politica şcolii presupunea ca ea să-i noteze pe acei copii care folosesc un limbaj necorespunzător, urmând ca aceştia să fie trimişi la decan.

Ea a fost de părere că trebuia să mai existe o cale de a rezolva această problemă. Nu aplica automat pedepse şi era foarte ingenioasă. Pentru început a făcut o înţelegere cu elevii ei. Nu avea să scrie pe nimeni pe nici o listă şi nici să trimită pe cineva la decan dacă, de câte ori spuneau câte un cuvânt jignitor, elevii îl înlocuiau cu un cuvânt-substitut. De pildă, unul dintre elevii ei se enervează din cine ştie ce cauză şi atunci îi scapă urâciosul cuvânt care începe cu „f". Madeline se uită atunci la el cu blândeţe şi spune: „Acum, am nevoie de un cuvânt-substitut". Astfel, elevul va înţelege imediat că trebuie să evite să intre în încurcătură şi va rosti numaidecât ceva de genul „Fi-r-ar!". De obicei se lasă cu râsete – din partea elevului în cauză, a celorlalţi aflaţi prin preajmă şi din partea lui Madeline. Rezultatul ar fi că problema s-a rezolvat pe loc, elevul a avut şansa de a-şi corija singur limbajul şi lecţia a fost învăţată, toată lumea urmând să se întoarcă la lecţii.

Acestea sunt doar câteva dintre numeroasele strategii folosite prin şcoli pentru a-i învăţa pe elevi să gândească înainte de a vorbi şi pentru a-i ajuta să aleagă cuvinte care duc la crearea unui mediu de studiu pozitiv şi sigur. Ele ne arată că se poate. Observaţi că acestor elevi nu li s-a *spus* doar să folosească cuvinte frumoase, ci li s-a dat o şansă de a fi în egală măsură emiţătorii şi ţintele acestui gen de comunicare. Astfel că înţeleg imediat conceptul de câştig reciproc când li se oferă această şansă.

IMPACTUL PROFESORILOR

Prin natura slujbei lor, profesorii vorbesc mai mult decât oricine. Din această cauză şi pentru că ei au responsabilitatea de a modela, într-o oarecare măsură, minţile tinere, ar trebui să fie la fel de atenţi cu cuvintele pe cât ar trebui să fie şi părinţii. De cele mai multe ori, excelează în acest domeniu. Există şi excepţii, desigur, şi chiar şi celor mai buni profesori trebuie să li se amintească deseori de importanţa cuvintelor pe care le rostesc.

Aproape la începutul fiecărei prezentări pe care o fac pentru profesori şi cei care lucrează în şcoli, citez vorbele faimoase ale cuiva pentru a crea o impresie puternică. Există chiar un citat pe care l-am lipit de biroul meu astfel că îmi sare primul în ochi, în fiecare dimineaţă. Era menit să-i amintească profesorului de minunata responsabilitate pe care o are.

Diferenţa pe care o poate crea un profesor

„Am ajuns la înspăimântătoarea concluzie că eu sunt elementul decisiv în clasă. Abordarea mea personală este cea care creează climatul... Ca profesor, deţin o remarcabilă putere de a face viaţa unui elev fericită sau tristă. Poate fi vorba de un instrument de tortură sau de un mijloc de inspiraţie."

– HAIM GINOTT

Citatul lui Ginott mă ajuta să-mi dau seama că, de fapt, cuvintele mele şi felul în care le rosteam aveau mai multă influenţă decât orice altceva în crearea unui colectiv atent din clasa căreia îi predam. Astfel că prima mea responsabilitatea era aceea de a exersa în permanenţă şi de a folosi un vocabular folositor în această direcţie. Cea de-a doua responsabilitate era aceea de a-i ajuta pe elevii mei să înţeleagă care este impactul limbajului utilizat şi să le dau zilnic şansa de a

exersa ei înşişi „un limbaj pozitiv". Iată care erau unele dintre obiceiurile noastre:

- Stăteam la intrare pentru a-mi întâmpina la ore toţi elevii, asigurându-mă că le spun tuturor pe nume şi câteodată chiar punând-le câte o întrebare, dacă timpul îmi permitea.
- În prima zi de şcoală, discutam despre maniere, Regula de Aur, câştigul reciproc, puterea limbajului şi apelam apoi la câteva exerciţii simple.
- Elevii redactau un fel de angajament/dicton de urmat de către întreaga clasă şi care viza folosirea limbajului.
- La începutul fiecărei ore, puneam aceeaşi întrebare: „Ce sărbătorim astăzi?". Elevii puteau răspunde în patru feluri: să împărtăşească veşti bune, să vorbească despre ceva sau cineva pentru care se simţeau recunoscători, să spună un lucru frumos la adresa unui coleg sau să ne facă să râdem la o glumă decentă.
- Erau afişe prin toată clasa menite să le amintească elevilor de puterea cuvintelor. Pe lângă cel cu complimente şi injurii, mai erau şi altele: „Cuvintele sunt gratuite, dar obţin multe lucruri", „Sărbătoreşte astăzi" sau „Sărbătoreşte-ţi colegul", „Acesta este un colectiv de bun-simţ", „Clasa care funcţionează după Regula de Aur" şi „Cuvinte cu câştig reciproc". În primele zile de şcoală, discutam despre fiecare dintre ele şi despre cum le puteam implementa.
- Într-un anume colţ al sălii exista o serie mai aparte de afişe. Fiecare dintre ele conţinea câte un cuvânt înscris în cercul acela tăiat în semn de interdicţie. În mijloc era scris „Otravă", iar de jur împrejur erau cercuri cu „Plângeri", „Văicăreli", „Îmbufnări", „Oftări", „Înjurături" şi „Bârfă". Le ceream elevilor să-mi explice de ce erau astfel poziţionate cercurile. Răspunsul era invariabil acelaşi: „Să faci asemenea lucruri înseamnă să eliberezi otravă în jurul tău."
- Trimiteam la adresele personale ale elevilor zilnic, selectiv şi treptat, câte două notificări care anunţau: „Un copil bun", iar asta pentru rezultate privind bunele maniere, pentru eforturile depuse, lipsa absenţelor, intervenţia la dezbaterile de la ore, acte de caritate, o lucrare deosebit de bună etc.

Vă rog să nu trageţi concluzia că nu se învăţau şi lecţiile din programă la ora mea. Dimpotrivă, eram un profesor pretenţios şi chiar îmi puneam elevii la treabă. Dar am înţeles din timp că ei aveau să înveţe mai bine şi să muncească mai din greu într-o atmosferă plăcută. Eu şi elevii mei cream o atmosferă aparte alegând mereu cuvintele potrivite.

„Cuvintele au puterea de a schimba viaţa într-un mod pozitiv. Pot trasa destinul cuiva, dar pot dispune şi de puterea de a distruge o viaţă. Ai grijă şi alege-ţi cu înţelepciune cuvintele."

– DEB BROWN

În şcolile noastre cuvintele pot vindeca

*Organizaţia **Cuvintele pot vindeca** a avut o iniţiativă revoluţionară de a trage un semnal de alarmă pentru tinerii acestei naţiuni cu privire la puterea cuvintelor de a răni sau de a vindeca.*

*Programul Character Education al celor de la **Cuvintele pot vindeca** subliniază nevoia de a folosi un limbaj pozitiv, fără jigniri, porecle, tachinări, ameninţări, batjocură şi atitudini ostile. Programul este conceput pentru a fi folosit în şcoli şi organizaţii pentru tineri.*

*Organizaţia **Cuvintele pot vindeca** a antrenat peste 100 de profesori prin programul „LA's Best", din Los Angeles, şi peste 18.000 de elevi din şcoli elementare. Ei au primit instrucţiuni cu privire la un limbaj adecvat.*

WWW.WORDSCANHEAL.ORG

Fără injurii în această şcoală

***Fără injurii** a întreprins acţiuni prin şcolile americane încă din 1991. Două dintre principalele scopuri ale programului sunt acelea de a le mări oamenilor atenţia cu privire la puterea cuvântului şi de a-i ajuta să dezvolte anumite aptitudini verbale.*

*Aptitudinea numărul 5 promovată de **Fără injurii**, adică „Încurajează", este menită să-i înveţe pe copii să înlocuiască injuriile cu cuvinte care să ridice moralul şi cu un comportament şi un grad de comunicare care să ofere susţinere.*

*În urma unei evaluări independente asupra programului **Fără injurii** s-a descoperit că:*

- *Elevii au recunoscut că îşi dau mult mai bine seama de jignirile aduse altora sau de cele venite din partea celorlalţi. Înţeleg că jignirile pot avea un impact dureros.*
- *Directorii de şcoli, profesorii şi elevii au recunoscut utilitatea programului şi au declarat că rezultatele se puteau simţi, vedea şi auzi.*

WWW.NOPUTDOWNS.ORG

CAPITOLUL 13

CUVINTELE DE SUSŢINERE RIDICĂ MORALUL ŞI EFICIENTIZEAZĂ MUNCA LA SERVICIU

„Este clar că la locul de muncă salariile corecte sunt importante, dar pentru un angajat pe termen lung, află că fericirea şi loialitatea lui nu se pot cumpăra. Lucrătorii îşi dau silinţa, sunt motivaţi şi rămân loiali dacă li se recunosc meritele şi lucrarea bine executată. Trebuie să li se dea sentimentul că sunt apreciaţi şi fac parte din întreaga operaţiune."

– BOB NELSON

„VREAU SĂ I-O OFER ŞEFULUI MEU"

Cu ani în urmă am participat la un curs de weekend alături de alţi cincizeci de oameni. Coordonatorul seminarului ne-a cerut fiecăruia să ne prezentăm şi să spunem cu ce ne ocupăm. Apoi a adresat fiecărei persoane o serie de întrebări despre ocupaţia pe care o avea. A făcut în aşa fel încât fiecare persoană să se simtă bine prin prisma întrebărilor şi ne-a oferit tuturor şansa de a afla câte ceva despre celelalte persoane aflate la seminar încă de la începutul zilei. Când mi-a venit rândul, am spus că sunt profesor, scriitor şi orator. Părea fascinat de

faptul că scrisesem o carte. Şi aceeaşi opinie păreau să o aibă şi ceilalţi din grupă. „Nu am mai întâlnit niciodată un autor", a spus el, iar ceilalţi au mormăit sau aprobat că nici ei. Se pare că există un fel de aură în jurul scriitorilor.

Coordonatorul seminarului nu a vrut să ştie mai nimic despre faptul că predam sau ţineam prelegeri, dar voia să afle totul despre ce înseamnă a scrie. A pus o serie de întrebări despre actul de a scrie, de a publica şi despre conţinutul primei mele cărţi. M-a întrebat dacă mai aveam de gând să scriu o altă carte. Am răspuns că strângeam de multă vreme informaţii şi că voiam să mă apuc cât de curând de ea. M-a întrebat care este subiectul pe care îl voi aborda. Am spus că se axa pe cuvinte pozitive, pe puterea cuvintelor şi cum pot acestea să accentueze ce e mai frumos pe lume.

La momentul acela, o femeie care stătea lângă mine a spus: „Grăbiţi-vă şi scrieţi-o. Vreau să i-o ofer şefului meu." Au urmat râsete din partea tuturor, dar şi un comentariu din partea altei persoane: „Eu iau trei exemplare. Nici unul dintre şefii mei nu are habar de aşa ceva." Mai multe râsete şi mai multe sentimente ostile faţă de şefi exprimate prin diverse comentarii şi comenzi pentru o carte care nici măcar nu fusese scrisă. Unul dintre participanţi a spus ceva de genul „Se pare că toţi şefii dumneavoastră au picat la cursul lui Dale Carnegie". Apoi, coordonatorul a pus o întrebare retorică: „De ce credeţi că atât de mulţi oameni care ocupă poziţii de lider pur şi simplu nu se prind cum stă treaba?"

De fapt, există un răspuns pentru această întrebare sau cel puţin o teorie puternică. Indiferent de domeniul de activitate despre care vorbim, la începutul carierei mai toată lumea începe de jos. De cele mai multe ori, dacă muncesc din greu şi au performanţe satisfăcătoare, oamenii sunt promovaţi. La fel de des, promovarea presupune să ai în subordine alţi oameni. Din păcate, să duci la bun sfârşit anumite sarcini şi să le coordonezi altora activitatea sunt două lucruri diferite. Este nevoie de o serie de atitudini mai aparte care să facă din tine un om ce îi motivează şi pe ceilalţi să lucreze bine; o astfel de atitudine

ţine foarte mult de capacitatea de a comunica zi de zi cu ceilalţi exact aşa cum trebuie, adică să poţi alege cuvintele potrivite.

CUM VORBESC MANAGERII: CE SPUN ANGAJAŢII LOR

Din moment ce subiectul acesta s-a ivit, el s-a şi răspândit şi a creat vâlvă foarte repede; mă refer la felul în care managerii li se adresează angajaţilor pe care îi au. Impresia mea era că toată lumea înscrisă la seminar voia să spună câte ceva despre felul în care şefii vorbeau la locul de muncă. Această discuţie a continuat şi pe parcursul seminarului, în pauză, la prânz şi chiar după încheierea cursului. Am auzit astfel o sumedenie de lucruri surprinzătoare şi dezamăgitoare despre felul în care preşedinţii, proprietarii, directorii executivi şi alţi oameni din funcţii de conducere li se adresează angajaţilor. (Iar într-un studiu recent, mai mult de jumătate dintre angajaţi – adică 55% – spuneau că rareori li se mulţumea pentru eforturile depuse. Numai 35% au declarat că lor li se aduceau mulţumiri în mod regulat.)

Cei de la seminar doreau să mă tragă de limbă, închipuindu-şi că dacă scriu o carte, atunci probabil mai ştiu şi câte ceva despre cum ar trebui să fie folosite cuvintele. Dar adevărul este că ei erau mult mai familiarizaţi cu felul în care ar trebui să se folosească la serviciu cuvintele. În primul rând, eu abia începusem să mai pun cap la cap informaţii referitoare la locul de muncă, iar aceasta avea să constituie oricum o mică parte din carte. În al doilea rând, activitatea mea se limitase la una de tip academic şi abia dacă primisem vreun feedback de la şefii mei, asta cel puţin în primele două decenii de carieră. Am presupus cu naivitate că managerii din lumea afacerilor făceau o treabă mult mai bună în acest domeniu, dar mă înşelasem.

Acum eram eu însumi curios şi doream să aflu mai multe despre cum li se vorbea acestor oameni la locul de muncă. Din fericire, puteam aborda săptămânal mai mulţi oameni care

activau în domenii diferite. Studenţii mei de la Universitatea din San Francisco aveau în jur de 30, 40 sau 50 de ani. Făceau parte dintr-un program special, conceput pentru adulţii care aveau serviciu, menit să-i ajute pe aceştia să obţină o diplomă în spirit organizaţional, lucru care nu poate fi descris mai bine decât ca psihologia la locul de muncă. Mulţi dintre aceştia reveniseră la facultate după intervale diferite de timp, avizi de a învăţa. Scopul lor era acela de a învăţa cum să aplice în viaţa reală teoriile din cărţi, pentru a deveni manageri eficienţi. Am aflat în următorii ani că peste trei sferturi dintre managerii despre care vorbesc erau prost cotaţi în această funcţie din pricina felului în care le vorbeau angajaţilor.

Eu le-am oferit sfaturi referitoare la cum ar trebui să vorbească managerii cu angajaţii, iar ei au conştientizat *într-adevăr* cum vorbesc angajaţilor. În următorii douăzeci de ani am făcut sondaje, am adunat informaţii şi mi-am ascultat studenţii. Cea mai importantă întrebare care făcea parte din sondaj – şi pe care studenţii mei au dorit să o dezbată cel mai mult – a fost: „Care sunt cele mai eficiente căi prin care un manager îşi poate face angajatul să se simtă apreciat?"

Iată şi răspunsurile, în funcţie de importanţa lor:

Ce le place angajaţilor să audă de la managerii lor:

1. Să recunoască şi să recompenseze o sarcină bine îndeplinită;
2. Să ceară implicare – sub forma impresiilor, perspectivelor şi sugestiilor;
3. Să dovedească interes faţă de angajaţi – să îi întrebe lucruri referitoare la familie, activităţi etc;
4. Să-şi declare concret aşteptările;
5. Să îşi ofere sprijinul;
6. Să le spună angajaţilor pe numele mic;
7. Să încurajeze şi să confere încredere;

8. Să recurgă la critici cu blândeţe, în mod constructiv şi în particular.

Studenţii mei au simţit nevoia să vorbească despre angajatorii care demoralizează oamenii care lucrează pentru ei şi îi fac pe aceştia să se simtă neapreciaţi. Iată cum arăta lista acestora, în funcţie de gradul de importanţă:

Ce *nu* le place angajaţilor să li se spună de către manageri:

1. Bârfa – totalmente lipsită de profesionalism, răneşte lumea şi demoralizează complet;
2. Ignorarea angajaţilor – actul de a nu li te adresa deloc;
3. Criticile dure – mai ales cele făcute de faţă cu întregul colectiv;
4. Tonul arogant, de parcă oamenii ar fi inferiori;
5. Plângerile constante şi axarea numai pe aspectele negative;
6. Ţipetele;
7. Limbajul tendenţios şi vulgar;
8. Ameninţările.

Pe măsură ce aceste liste cu lucruri permise şi nepermise au început să capete contur, nu m-am putut abţine să nu compar directorii din lumea academică cu directorii din lumea afacerilor. Nu erau diferenţe deoarece toţi oamenii, indiferent de profesie, au aceleaşi nevoi de bază. Vor să fie valorizaţi şi apreciaţi, să li se recunoască meritele şi să lucreze într-un mediu în care lumea li se adresează cu respect.

MODUL ÎN CARE VORBESC ANGAJAŢII INFLUENŢEAZĂ MEDIUL ÎN CARE ÎŞI DESFĂŞOARĂ ACTIVITATEA

La origine, sondajele mele ar fi trebuit să arate tot ceea ce se putea despre felul în care şefii li se adresează angajaţilor şi

care sunt efectele asupra lor. Dar cercetările fac în aşa fel încât descoperirile depăşesc domeniul de interes iniţial, iar studenţii mi-au amintit că şi felul în care angajaţii vorbesc între ei şi despre alţii reprezintă totodată o parte însemnată din mediul de lucru.

Ce le place angajaţilor să audă din partea colegilor:

1. Un limbaj menit să susţină şi să optimizeze;
2. Axarea pe aspectele pozitive;
3. Cuvinte decente şi politicoase;
4. Glume bune şi poveşti amuzante.

Ce *nu* le place angajaţilor să audă de la colegi:

1. Bârfă;
2. Plângeri, văicăreli, îmbufnări, bosumflări;
3. Cuvinte pline de mânie, indecente sau nepoliticoase;
4. Critici şi demoralizări.

Nu e nevoie să fii geniu ca să-ţi dai seama că, de fapt, ceea ce declară oamenii că vor să audă şi nu vor să audă de la colegii şi angajaţii lor sunt aceleaşi lucruri pe care ni le-am dori noi toţi, indiferent de locul în care ne aflăm. Subiectele pe care le abordăm şi felul în care le vorbim altora, mai mult decât orice altceva, creează atmosfera în locul în care ne petrecem timpul – acasă, la şcoală, la muncă, cu prietenii în oraş, în sala de sport, în biserici şi sanctuare.

CÂTEVA CUVINTE DESPRE BÂRFĂ

„Dacă am putea măsura în proporţii corporatiste răul pe care îl poate produce bârfa, am ajunge la un fel de GNP faţă de Lumea a Treia."

– HARVEY MACKAY

Există reviste, ziare, emisiuni la radio, site-uri şi programe de televiziune care se adresează în întregime bârfei. Există

oameni care sunt plătiţi cu salarii exorbitante pentru a afla tot felul de amănunte picante despre unii şi alţii, pentru ca apoi să le dea publicităţii. Am auzit pe cineva descriind rapid bârfa ca pe „mijlocul nostru preferat de a petrece timpul liber la nivel de naţiune". Bârfa face şi a făcut de multă vreme încoace parte din cultura noastră. Dar asta nu înseamnă că este şi un lucru bun.

Eram conştient de faptul că voi fi nevoit să comentez bârfa undeva în această carte, dar nu ştiam unde exact. Includ comentariile aici pentru că mi-a fost dat să înţeleg că bârfa este mult mai des întâlnită la locul de muncă decât oriunde altundeva. Era o problemă foarte gravă şi la ultima şcoală unde am predat (atât printre profesori, cât şi printre elevi) – este o grijă permanentă şi pentru mulţi amici ai mei la locurile lor de muncă, iar cei mai mulţi studenţi ai mei mi-au spus şi ei că bârfa are un efect otrăvitor şi în instituţiile de care aparţin. Organizaţia *Cuvintele pot vindeca* susţine că bârfa este una dintre cele mai grave boli de care suferă oamenii.

Nu este atât de important de ce bârfim, ci este important să ne dăm seama că pierdem enorm dacă alegem să o practicăm. După cum spune un proverb spaniol: „Oricine bârfeşte cu tine va bârfi şi despre tine". Şi cel mai mult rău îl produce atunci când vine din partea oamenilor de pe poziţii de conducere. Am rămas perplex când o tipă mi-a spus că bârfitorul cel mai înrăit din compania la care lucra era chiar şeful. Apoi mi s-a întâmplat şi mie. Unul dintre cei nouă directori în a căror subordine am lucrat era cel mai mare bârfitor dintr-o echipă de 150 de oameni pe care îi conducea. Aceasta i-a şocat pe unii, iar pe alţii i-a rănit. I-a făcut pe oameni să se simtă abuzaţi, a cauzat certuri între angajaţi şi a demoralizat pe toată lumea, ducând chiar la plecarea unor profesori foarte buni din şcoală. Toată lumea a suferit din cauza bârfei.

Cea mai importantă problemă care se pune este următoarea: Poate fi eliminată sau redusă în mod semnificativ bârfa la locul de muncă? Da, multe companii demonstrând acest lucru. Este

posibil ca la locul de muncă să se instaleze o mentalitate pozitivă, în care angajaţii să nu simtă nevoia să se plângă sau să bârfească, din simplul motiv că au de făcut lucruri mai bune, mai distractive şi mai productive. Dacă oamenii se simt incluşi, apreciaţi pentru munca lor şi puşi în valoare, dacă simt că fac parte dintr-o echipă cu un ţel comun, energia şi dialogurile lor vor începe să indice alte adevăruri.

Există multe exemple de companii, deopotrivă mari şi mici, care au creat un mediu în care nu există nevoia de bârfă printre angajaţi. Una dintre aceste companii este de high-tech, mijlocie ca mărime, din Santa Clara – Silicon Valley. Bazele companiei au fost puse de un prieten, aşa că pe parcursul anilor în care predam cursul pentru spiritul organizaţional adulţilor care aveau programe de lucru full-time, îl trăgeam de limbă cât de des puteam. Unul dintre cele mai simple lucruri pe care el şi partenerii săi l-au făcut atunci când au înfiinţat compania a fost să instaleze o mentalitate organizaţională care să aducă câştig reciproc din toate punctele de vedere. Acest lucru a fost comunicat şi angajaţilor încă de la început şi li s-a cerut contribuţia în a crea şi consolida acest model.

Sugestiile venite din partea angajaţilor au avut efect asupra companiei pentru mulţi ani. Prima sugestie se numeşte „Asaltarea cu ştirea bună" şi cea de-a doua „Bârfa pozitivă". Ambele sugestii au fost făcute la o şedinţă la care se pusese întrebarea „Ce fel de cultură organizaţională v-ar plăcea să domnească aici?". Prima sugestie vizează veştile bune despre ce se întâmplă în companie şi în vieţile angajaţilor. Bârfa pozitivă se referă la a spune lucruri frumoase despre un coleg ori de câte ori ai ocazia. Concomitent, angajatorii au lăsat o portiţă deschisă pentru exprimarea preocupărilor, rezolvarea problemelor pe măsură ce se iveau şi primirea sugestiilor din partea angajaţilor. Aceste simple strategii au trecut testul timpului şi au făcut ca firma să înflorească iar şi iar, angajaţii numind-o încă „un minunat loc în care să munceşti".

CE SPUN EXPERŢII DESPRE CUM SĂ ÎNCERCI SĂ-ŢI MOTIVEZI ANGAJAŢII SĂ DEA RANDAMENT MAXIM

Coordonarea angajaţilor este în egală măsură o ştiinţă şi o artă. Există o sumedenie de instrumente la îndemâna oricui vrea să devină un lider eficient. Acestea vin sub forma unor cursuri, cărţi sau casete aparţinând multor lideri profesionişti, cum ar fi Ken Blanchard, Stephen Covey, Spencer Johnson, Tom Peters, Warren Bennis, Bob Nelson şi Dale Carnegie, alături de mulţi alţii. Intenţia mea nu este aceea de a revoluţiona cercetările şi rezultatele, dar cred că ar fi de folos să sintetizăm cele aflate. Sunt uluitor de asemănătoare cu ceea ce mi-au tot spus an de an studenţii care merg şi la serviciu.

Există trei lucruri pe care directorii de succes le fac regulat pentru a avea un efect pozitiv asupra tonusului angajaţilor şi asupra productivităţii:

1. Le spun angajaţilor că sunt apreciaţi

Se întâmplă mult prea des ca angajaţii să creadă că sunt scăpaţi din vizor şi că şefii lor nici nu ştiu exact cum îi cheamă. Există o serie de metode eficiente pentru rezolvarea problemei. Tom Peters şi Roger Waterman au sugerat una dintre ele cu ani în urmă, în cartea *In Search Of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*. Ei numeau asta „management făcut la plimbare" şi s-a dovedit a fi pe cât de simplă, pe atât de puternică. După citirea cărţii, tot mai mulţi directori au vrut să iasă mai des din birouri, să încerce să reţină numele angajaţilor, să le vorbească, să le pună întrebări, să le ceară părerea şi să le spună angajaţilor că sunt apreciaţi. Din moment ce nevoia noastră cea mai importantă este, fie că lucrăm sau nu, să ştim că suntem apropiaţi, ei bine, atunci acest scurt contact uman, dacă are loc cu regularitate, poate funcţiona înspre binele producţiei şi al ridicării tonusului.

2. Recunosc meritele angajaţilor şi îi laudă

Prea mulţi manageri fac aceeaşi greşeală pe care o fac părinţii şi profesorii. Ei scot mult mai des în evidenţă eşecurile şi greşelile decât reuşitele şi rezultatele bune. Obiceiurile comportamentale care sunt depistate cel mai des sunt şi accentuate la fel de des. Cu ani în urmă, Dale Carnegie ne sfătuia: „Oferă-i celuilalt o reputaţie bună, pentru a se ridica la faima ei". Dacă evidenţiezi părţile bune ale angajaţilor pentru că observi rezultatele bune, vei mai observa şi alte rezultate, la fel de bune.

Stuart Levine şi Michael Crom, pe atunci directorii principali ai companiei Dale Carnegie & Associates, rezumau astfel puterea recunoaşterii pozitive la locul de muncă, în *The Leader in You:*

> *„Toţi oamenii, de la preşedintele celei mai de succes corporaţii şi până la vânzătorul din magazin de la sectorul unde se returnează sticle, vor să li se spună că fac o treabă de prima mână, că sunt capabili, că sunt inteligenţi şi că li se recunosc meritele. Puţină recunoaştere – o urmă de încurajare venită exact la momentul potrivit – este deseori exact lucrul de care e nevoie pentru a face dintr-un angajat bun unul grozav."*

Sondajele indică faptul că mulţi angajaţi, indiferent de poziţia ocupată sau de domeniul de activitate, consideră că recunoaşterea meritelor este una dintre cele mai importante nevoi ale lor. Bob Nelson, cel care a scris cărţi despre recunoaşterea meritelor angajaţilor, oferind training în toată lumea, spune că aceasta este cea dintâi motivaţie la locul de muncă. Descrie lucrurile astfel: „...(este vorba despre) o apreciere completă pentru lucrurile bine făcute, exprimată în particular sau în public". Mai sugerează că „fiecare lider trebuie să-şi facă un obicei din a recunoaşte meritele oricui face o treabă bună".

3. Ajută angajaţii să evolueze

Directorii buni sunt profesori extraordinari şi antrenori de excepţie. Atunci când este cazul să corecteze pe cineva, o fac

cu blândeţe, într-un mod constructiv şi în particular. Decât să le arate unde au greşit, angajatorii trebuie mai degrabă să indice cum ar putea fi îmbunătăţite lucrurile, iar asta fără a evita să-şi exprime încrederea totală în angajat. Este foarte important ca directorii să le împărtăşească angajaţilor din experienţa lor în drumul spre funcţia pe care o ocupă. Chiar şi în cele mai grele momente, directorii de excepţie sunt acolo pentru a-şi susţine angajaţii prin cuvintele potrivite şi încurajările de rigoare.

„Critica ar trebui să înceapă cu laude şi sincere aprecieri."

– DALE CARNEGIE

Răspunsul din BRAVO, BALENUŢO!*

„Laudă imediat oamenii.

Evidenţiază foarte limpede ceea ce au făcut bine sau aproape bine.

Împărtăşeşte-le sentimentele tale pozitive în legătură cu ceea ce au realizat.

Încurajează-i să continue în aceeaşi manieră."

Din *BRAVO, BALENUŢO!*
de KEN BLANCHARD, THAD LACINAK, CHUCK TOMPKINS ŞI JIM BALLARD

CAPITOLUL 14

CUVINTELE DE ÎNCURAJARE SPORESC PERFORMANŢELE ŞI AMUZAMENTUL ÎN DOMENIUL SPORTIV

EŞTI FAIRPLAY?

„Ovaţionează rezultatele mulţumitoare pentru ambele echipe,
Nu vorbi urât şi nu-i huidui pe adversari.
Nu ţipa la colegii de echipă pentru că au făcut o greşeală.
Felicită-ţi favoriţii şi pe adversarii lor
Şi distrează-te!"

– MICHAEL RATHBUN

SPORTUL ŞI LIMBAJUL DIN LUMEA SPORTULUI

Deşi sportul este important în multe ţări, nicăieri nu se vorbeşte mai mult despre sport ca în Statele Unite. Întreaga noastră cultură se bazează mai ales pe familie, politică, economie, entertainment, credinţă şi sporturi. Care dintre acestea ocupă cea mai mare parte din dialogurile oamenilor? Un număr mare ar spune că este vorba despre sport. Nu numai că mai mereu se difuzează două sau trei competiţii sportive, dar mai sunt şi ziare, reviste, emisiuni radio şi TV care le

acordă o atenţie deosebită. Ne putem uita la sport 24 de ore din 24, iar bărbaţii chiar nu par să se mai sature să discute despre sport. Un show TV din reţeaua naţională de canale îşi face reclamă astfel: „Hei! Uită-te la cei patru idioţi care stau degeaba şi discută despre sport. Ce poate fi mai tare de atât?"

Nu numai că lumea se uită foarte mult la sport şi vorbeşte extrem de mult despre acest subiect, dar se discută foarte mult şi în cadrul acestuia. Aceasta este tema capitolului de faţă. Cuvintele care se folosesc în acest mediu vin mai ales de la părinţi, antrenori şi chiar de la sportivii înşişi. Şi pot fi la fel de puternice – în rău sau în bine – ca şi cuvintele spuse oriunde altundeva. Comentariile mele se referă la toate domeniile sportive, pentru toate categoriile de vârstă: sporturile pentru tineri aflaţi la şcoală, la facultate, profesioniste sau practicate din plăcere.

CUVINTELE PĂRINŢILOR CU PRIVIRE LA SPORTURILE PENTRU COPII

La un moment dat, în timpul unui meci de fotbal, antrenorul l-a chemat deoparte pe unul dintre jucătorii lui, în vârstă de 7 ani, şi l-a întrebat: „Îţi aminteşti că am vorbit despre ce înseamnă să fii un bun sportiv?" „Da," răspunse băiatul, iar antrenorul continuă: „Bun, atunci ştii că în momentul în care se strigă un cuvânt urât, nu trebuie să te cerţi, să blestemi, să ţipi la cel căruia i se adresează injuriile şi nici să-l faci ciocănitoare". Copilaşul dădu din cap. Antrenorul adăugă: „Iar atunci când te scot din joc pentru a da şansa şi unui alt jucător de a participa la joc, nu este prea frumos să-ţi numeşti antrenorul ***tâmpit****, aşa-i?" Copilul a dat din nou afirmativ din cap. „Bun, acum du-te acolo şi spune-i asta şi mamei tale", sfârşi antrenorul.*

Mamele care sunt microbiste nu vorbesc chiar aşa, dar povestea are un tâlc: limbajul părinţilor raportat la sporturile preferate de tineri are un impact mult mai mare decât îşi dau seama mulţi dintre părinţi. Citim an de an despre fel de fel de tipare de comportament cât se poate de ciudate din partea

părinţilor: înjurături cât îi ţine gura, ameninţări, chiar cauzarea unor accidente antrenorului sau arbitrului, abuzuri verbale axate către propriii copii sau către adversarii acestora. Din fericire, nu toţi părinţii ai căror copii fac sport se comportă aşa, dar acest gen de comportament este o problemă care durează de mai multă vreme. Numai în ultimii ani s-au făcut mai multe referiri la această situaţie şi au început să se ia măsuri.

Psihologii care activează în aria sportivă au jucat un rol important în reducerea abuzurilor verbale din această zonă. S-au făcut mai multe cercetări în ultimii ani, iar rezultatele pot fi găsite şi observate pe Internet şi în diverse lucrări. Multe organizaţii au încorporat aceste rezultate în filozofia, misiunea şi scopurile lor. De pildă, echipele din Liga Mică sau din echipele de fotbal au început să ceară părinţilor, antrenorilor şi jucătorilor să semneze o înţelegere cum că subscriu unui comportament decent şi unui limbaj adecvat, înainte de începerea unui sezon. Rezultatul a fost fenomenal. Se pare că tuturor trebuie să li se amintească să fie „băieţi de treabă".

ANTRENORII SUNT PROFESORI

Antrenorii de la mai toate nivelurile competiţionale sunt şi profesori, fie că îşi dau seama de asta sau nu. Principalele lor responsabilităţi sunt acelea de a transmite mai departe vasta lor experienţă, de a promova dezvoltarea abilităţilor, de a scoate ce e mai bun. Se străduiesc să-i facă pe oamenii pe care îi coordonează să obţină performanţe la cel mai înalt nivel. Acestea nu sunt cu nimic mai prejos decât sarcinile unui învăţător sau ale unui profesor de facultate. Instrumentul esenţial pentru atingerea acestor obiective este limbajul. Alegerea cuvintelor şi a felului în care le rostesc sunt în egală măsură de importante atât pentru studenţi, cât şi pentru sportivi.

Pe vremea când sportul începuse să se dezvolte în această ţară, antrenorii nu se vedeau pe ei înşişi în calitate de profesori.

Se comparau mai degrabă cu generalii care-şi conduceau ostaşii în bătălie. Astfel că antrenamentele aproape militărești, urletele autoritare şi limbajul indecent, laolaltă cu poreclele, şi-au făcut şi ele apariţia în aria sportivă. Din păcate, mult prea mulţi antrenori încă fac uz de aceste tehnici. Dar vestea bună este că s-au observat schimbări în bine în această privinţă de ceva vreme încoace.

Alianţa pentru un antrenament pozitiv

Una dintre cele mai importante îmbunătăţiri a avut loc la Stanford, în 1998, când a fost creată Alianţa pentru un antrenament pozitiv. Conştient fiind că existau peste patru milioane de antrenori voluntari care lucrau pentru peste 40 de milioane de sportivi cu vârste între 5 şi 18 ani, un distins grup de psihologi, profesori, antrenori şi sportivi au format AAP pentru a face din sport o experienţă mai benefică pentru copii, antrenori, părinţi şi fani.

Două dintre premisele misiunii celor de la AAP au de-a face cu limbajul pe care antrenorii îl folosesc în preajma sportivilor:

1. Un antrenor pozitiv înţelege faptul că laudele, complimentele şi recunoaşterea meritelor au puterea de a motiva.
2. Un antrenor pozitiv îi încurajează pe elevi să-şi ia un angajament unii faţă de alţii, să se încurajeze pe teren şi în afara lui.

Prin programul de training implementat, la vremea când AAP aducea la cunoştinţă cele de mai sus, deja influenţaseră peste 250 000 de tineri sportivi. Scopul a fost de a ajunge la 1 milion în 2005.

O POVESTE CU DOI ANTRENORI

Norocul meu a fost că am făcut facultatea din San Francisco, ajungând acolo pe baza unei burse de sportiv – jucam baschet.

Într-o vreme, Universitatea era cunoscută în aria baschetului deoarece câştigase doi ani la rând Cupa Naţională. Experienţa mea sportivă în acest domeniu a fost deopotrivă bună şi rea, în funcţie de antrenament.

În primii doi ani, antrenorul meu a fost Ross Giudice, un fost jucător remarcabil, care câştigase cupa cu propria echipă la începutul anilor '50. Ross era un antrenor bun şi politicos, o persoană la fel de amabilă şi în viaţa de zi cu zi, iar influenţa lui atât ca profesor, cât şi ca antrenor, se cunoaşte în viaţa mea şi în momentul de faţă. Dacă a existat vreun antrenor care să ştie cum să obţină ce era mai bun de la sportivii săi, fără îndoială acesta era Ross. A reuşit acest lucru axându-se pe punctele noastre forte şi încurajându-ne să depunem mereu pe teren tot efortul de care eram în stare. Avea un mod special de a ne da de înţeles că el chiar credea în noi.

Ce-i drept, eu eram un sportiv de nivel mediu prin facultate. Nu aveam instrumentele fizice necesare, cum ar fi rapiditatea ori săritura în înălţime, astfel încât să-mi câştig un loc printre cei din prima linie, dar aveam anumite calităţi care puteau fi de ajutor echipei. Aveam o atitudine optimistă, mă strecuram uşor şi mă mişcam lejer. Ross îmi amintea deseori de aceste calităţi ale mele, mă făcea să cred că sunt un membru de valoare al echipei şi mă trimitea în joc spunându-mi cuvinte de încurajare. M-a ajutat să scap de povara greşelilor, aplauda la succesele mele, avea întotdeauna ceva bun de spus cu privire la eforturile noastre la sfârşitul fiecărui meci, indiferent dacă pierdeam ori câştigam.

Cel mai important lucru pentru mine la vremea aceea era să ştiu că antrenorul meu avea încredere în mine şi-mi aprecia contribuţiile aduse la echipă. Comentariile pozitive ale lui Ross la adresa mea au avut un efect benefic atât pe parcursul antrenamentelor şi în orice fel de jocuri, în general. Mereu am dorit să mă ridic la nivelul încrederii pe care o dovedea faţă de mine. Ross era un antrenor optimist şi încurajator, care nu înjura niciodată şi ridica tonul numai când voia să ne atragă atenţia.

M-am folosit ulterior de amintirea lui Ross ca de un model pentru anii în care am fost antrenor de baschet la liceu. Strategiile mele nu erau pe atât de bune pe cât erau ale lui, dar şi jucătorii mei erau trataţi mereu respectuos şi apreciativ. Ultimii doi ani la facultate au fost cu totul altfel decât primii doi. Ross a plecat pentru o slujbă full-time în domeniu, iar Universitatea a angajat un înlocuitor imediat după încheierea semestrului. Noul antrenor a venit în campus, a ţinut o conferinţă şi a spus lucruri remarcabile despre Universitate, echipa de baschet, despre jucători şi foştii antrenori. Apoi a ţinut să vorbească tuturor jucătorilor, rând pe rând. Personal, mi-a spus că auzise lucruri minunate despre mine, că ştia că voi continua să ajut echipa şi că aştepta cu nerăbdare să avem o minunată relaţie ca de la antrenor la jucător. Şi acesta a fost ultimul lucru pozitiv pe care l-am auzit spunându-l.

Imediat ce a început noul sezon anul următor, ne-am dat seama că lucrurile aveau să fie altfel. Principalele mijloace ale antrenorului nostru de a vorbi cu echipa erau ţipetele, înjurăturile, negativismul, criticile aspre, poreclele, un sarcasm usturător, ameninţările şi umilirea jucătorilor în faţa celorlalţi membri ai echipei. Nu vorbea aşa chiar cu toţi membrii echipei. Scăpaseră de mânia sa câteva dintre vedete, aşa că-şi vărsa toţi nervii asupra noastră. Iar câţiva dintre noi eram nişte ţinte mai bune decât alţii, aşa că dacă depista vreun punct mai slab la vreunul dintre jucători, pe acela îl teroriza.

La un moment dat, m-a băgat în joc spunându-mi următoarele cuvinte de încurajare: „Să nu o dai în bară!" Am intrat în joc, am prins o pasă şi am călcat pe tuşă, astfel că am fost numaidecât înlocuit cu unul dintre începători. Puteam să stabilesc şi un nou record pentru NCAA: cel mai rapid transfer făcut vreodată – mai puţin de două secunde. Şi ghiciţi ce mi-a spus când m-am întors pe banca de rezerve: „Ţi-am spus să n-o dai în bară!", urlând şi scuipând.

Câteva săptămâni mai târziu, jucam un meci amical, iar un jucător din echipa adversă a făcut o şmecherie, s-a învârtit

în jurul meu şi a dat coş cu cea mai mare lejeritate. Nici nu se putea un moment mai nepotrivit: chiar înainte de terminarea primei reprize. Antrenorul şi-a început discursul şi mi-a spus aceste cuvinte de neuitat în faţa tuturor colegilor mei: „Urban, tu aperi exact cum îşi apără cioara puii de...!" Nu cunosc nici acum vorbele alea, dar sunt destul de sigur că a vrut să spună că apărasem ca dracu!

Cu altă ocazie m-a prins când se terminase meciul tot în faţa colegilor mei. Deşi aruncam cu boltă foarte bine şi eram cotat excelent la partea asta, ratasem o lovitură importantă spre sfârşitul jocului, pe care l-am pierdut. Cum era şi normal, m-am simţit groaznic. Ar fi fost drăguţ să primesc un cuvânt de alinare de la antrenor. Dar mi-a spus chiar după ce-a sunat fluierul de sfârşit, la vestiare: „Nu voiam de la tine decât o nenorocită de aruncare liberă. Nici măcar atât nu poţi? Eşti jalnic!" Mai sunt şi alte jigniri, faţă de mine sau faţă de alţi jucători, multe care sună chiar mai rău decât acestea şi nu pot fi reproduse.

Doi antrenori, două moduri diferite de a discuta cu jucătorii. Cine a obţinut cele mai bune rezultate oferite de jucători? Care dintre ei a oferit un exemplu mai bun? Cine a fost un profesor mai bun? Cine ne-a lăsat amintiri mai plăcute? Cine a fost un model mai demn de urmat?

PÂNĂ ŞI PROFESIONIŞTII AU NEVOIE DE PUŢINĂ ÎNCURAJARE

Oare un star NBA, care este tânăr, frumos şi faimos mai are nevoie de un antrenor care să-i spună că joacă bine? Aparent, răspunsul este da. În 1999, Chuck Daly era considerat a fi unul dintre cei mai buni antrenori din NBA, iar Penny Hardaway – unul dintre jucătorii lui Daly de la Orlando Magic, era una dintre vedetele ligii. Hardaway ajunsese într-un punct mort, iar echipa a pierdut apoi trei meciuri consecutiv. Daly

nu i-a spus mai nimic lui Hardaway, de unde acesta a dedus că antrenorul îşi pierduse încrederea în el. Într-un interviu pentru *The New York Times,* Hardaway a declarat că probabil se pripise să tragă astfel de concluzii din tăcerea lui Daly. „Probabil vă gândiţi că oricum facem o groază de bani şi nu v-ar trece prin cap că am avea nevoie de încurajări, dar chiar şi la acest nivel simţim nevoia să auzim de la antrenor că facem o treabă bună."

Daly, cunoscut pentru faptul că era trup şi suflet alături de jucătorii săi, a rezolvat problema discutând între patru ochi cu Hardaway. I-a amintit lui Hardaway că era un jucător de excepţie, i-a spus să se distreze, invitându-l să vină să vorbească cu el ori de câte ori simte nevoia. Hardaway a depăşit momentul de criză şi echipa Magic a început să câştige din nou. „Nu vreau să spun că acesta a fost principalul motiv pentru care am reînceput să câştigăm mai târziu, dar în mod sigur a contat. Am aflat astfel cât de important sunt pentru echipă", a declarat Hardaway.

În urmă cu câţiva ani, Tim Wallach, cel de-al treilea om de bază pentru Los Angeles Dodgers, era hotărât să se lase de joc. Cândva un prinzător de zile mari, punctajul lui nu mai crescuse de 230 de puncte de vreo două sezoane. Dar Reggie Smith, antrenor al echipei încă din primul an, nu i-a permis lui Wallach să se dea bătut. I-a spus, după ce l-a încurajat, că totul avea să se rezolve cu puţin mai multă muncă. Astfel că în extra-sezon, Wallach lucra cu antrenorul de trei ori pe săptămână. Iată cum descrie Wallach acele şedinţe: „Reggie a fost optimist încă din prima zi. Chiar dacă eu simţeam că am o zi proastă şi mă luptam din răsputeri, el găsea mereu ceva bun de spus. Nu prea întâlneşti în fiecare zi o astfel de persoană. Oamenii au tendinţa de a accentua părţile negative, dar Reggie nu făcea asta niciodată şi nu mă lăsa nici pe mine să o fac."

Wallach a încheiat anul cu 23 de eseuri la activ şi un punctaj de 280 de prinderi. A pus totul pe seama lui Reggie Smith şi a încurajărilor lui. Tim Wallach în Prima Ligă şi Hardaway în

NBA – amândoi aveau nevoie de ceea ce-şi dorea orice tânăr din Liga de Juniori, sportivi la liceu sau la facultate: recunoaşterea meritelor, aprecieri şi încurajări din partea antrenorului.

O POVESTE CU DOI COLEGI DE ECHIPĂ

Aproape la fel de importante precum cuvintele unui antrenor sunt cuvintele unui coleg de echipă. În orice situaţie s-ar afla, sportivii au nevoie chiar în echipa din care fac parte de cineva care să le ridice moralul când sunt la pământ, să-i încurajeze în momente tensionate şi să-i felicite pentru un joc bun. Sportivii tânjesc după astfel de feedback-uri pozitive. Voi folosi două exemple care provin din categoria sporturilor făcute pentru relaxare, dar punctele pe care vreau să le ating ar putea fi aplicate tuturor sportivilor. Întâmplător, acestea fac parte din clasa softball-ului. Te rog să nu te pripeşti şi să tragi concluzia că în acest caz ar fi vorba despre nişte fosile bâlbâite care abia merg. Vorbim despre oameni apţi şi dedicaţi, de peste 50 de ani, care luptă pentru câştigarea unui campionat cu la fel de multă conştiinciozitate ca un om care joacă tenis, golf, tracker, fotbal american şi altele.

Amicul meu Ray locuieşte pe Coasta de Est şi se situează la acelaşi nivel de softball ca şi mine. Unul dintre scopurile noastre este să jucăm într-un turneu unul împotriva celuilalt. Ne interesează eşecurile şi reuşitele echipei celuilalt, şi pentru că suntem bărbaţi, suntem în competiţie pentru cel mai mare punctaj la lovituri. Când jucam în divizia cu vârste cuprinse între 50-55 ani, am auzit câteva poveşti ale unor colegi de echipă care au avut un impact de zile mari asupra echipelor noastre. Din păcate, Ray avusese un coleg care, prin vorbele sale, reuşise să distrugă echipa. Eu fusesem cel norocos. Eu avusesem în echipă un coleg care reuşise să ne facă pe mine şi pe ceilalţi membri să devenim mai buni şi să ne şi simţim bine în cadrul echipei.

„Mr. Big"

Ray se înscrisese într-o echipă care nu era foarte bună, dar care devenise în timp mai bună, achiziţionând jucători noi. În cel de-al treilea an, iată că această echipă a găsit şi vedeta de care avea nevoie, iar jucătorii au început să creadă că pot avea o şansă să ajungă în campionat. Noul coleg era un jucător uluitor, care putea sta în baza exterioară, iar jocul lui a îmbunătăţit semnificativ raportul de eşecuri şi reuşite. Dar lucrurile au început să se deterioreze în numai o lună. Noul jucător, căruia Ray îi spunea „Mr. Big", nu purta nici un fel de respect colegilor săi şi nici nu părea să-i pese de abilităţile sau sentimentele lor. Ori de câte ori făceau o greşeală pe teren sau erau într-o situaţie critică, nu ezita să le arunce asta în faţă şi să le strige că o încurcaseră rău de tot. Dar când *el* era cel care greşea, nimeni nu zicea nimic.

Tot Mr. Big critica deseori şi deciziile managerului, striga la arbitri, se plângea în privinţa unor reguli şi, în general, avea ceva de comentat. Pe scurt, era un mare pesimist şi demoraliza pe toată lumea. Comentariile lui răuvoitoare au făcut ca nimănui să nu-i mai placă jocul, iar trei dintre jucători au părăsit echipa. I-a spus managerului, suficient de tare încât să-l audă şi alţii: „Trebuie să mai scăpăm de câţiva băieţi, dacă vrei să avem ceva rezultate la anul". La sfârşitul sezonului, au plecat din echipă Ray şi alţi trei coechipieri. Ray mi-a spus că „acest tip era ca o boală în echipă şi a distrus-o. Noi jucăm ca să ne mai şi distrăm, dar nu se putea cu el în echipă".

Freddie

Concomitent, mă aflam şi eu într-o echipă care cooptase alţi trei jucători. Toţi erau buni sportivi şi nişte tipi foarte de treabă. Unul dintre ei, Freddie Santos, s-a dovedit a fi un extraordinar coleg de echipă. Ce îl făcuse pe Freddie atât de special? Era vorba de cuvintele pe care le spunea colegilor lui şi de felul în care o făcea. Pe lângă faptul că era un excepţional

sportiv, era şi Domnul Pozitiv, Iepuraşul Energizer, Încurajatorul – toate acestea într-unul singur.

Când ne aflam pe teren, Freddie vorbea mereu, ne înveselea, ne ridica moralul. Când strângeam în mâini bâtele, Freddie ne striga mereu cuvinte de încurajare, iar dacă din cauza greşelii cuiva ceilalţi înscriau un eseu, el era mereu acolo pentru a spune ceva de genul: „Lasă asta, ne luăm noi revanşa cumva". Cuvintele pozitive ale lui Freddie şi optimismul lui molipsitor aveau un efect profund asupra întregii echipe. Nu-mi amintesc ca vreodată să fi fost pe punctul de a da o lovitură, iar Freddie să nu-mi spună că prevede că o să fie o reuşită. Ba chiar glumeam, spunându-i managerului nostru că simplul fapt de a-l avea pe Freddie prin preajmă făcuse ca propriul meu punctaj să fie mai mare cu cel puţin cincizeci de puncte. Iar când am verificat cu cât crescuse media loviturilor mele, am aflat că de fapt crescuse chiar cu 54 de puncte în ultimul an. Dacă sunt de părere că mesajul pe care mi-l transmitea Freddie a avut legătură cu asta? Categoric! Fiecare sportiv, cel puţin o dată în carieră, ar trebui să beneficieze de norocul de a lucra cu un om ca Freddie. Şi fiecare sportiv ar trebui să încerce să *fie* unul ca el.

CUVINTELE ROSTITE DE SPORTIVE

Numărul reprezentantelor care actualmente practică un sport pentru tineri, în cadrul şcolii sau al facultăţii, ca profesie sau pentru a se recrea, a crescut de mai mult de o sută de ori faţă de ceea ce era acum treizeci de ani. În plus, există şi mai multe echipe mixte, mai ales în ceea ce priveşte sporturile recreative, precum tenisul, softballul, fotbalul, voleiul, baschetul, polo în apă, maraton şi altele. Este oare limbajul folosit în cercuri feminine altfel decât cel folosit în sporturi exclusiv masculine? Da. Au ce învăţa bărbaţii din comportamentul şi limbajul femeilor care practică sport? Da.

Îmi dau seama că vor exista antrenori şi bărbaţi care fac pe interesanţii şi vor strâmba din nas la o astfel de idee, dar adevărul este că acele cuvinte rostite de sportive sunt mult mai decente, mai puţin critice şi mai încurajatoare. Asta nu înseamnă că le lipseşte spiritul competitiv acestor persoane şi nici că o femeie antrenor nu se va mai enerva din când în când, sau că nu va mai ridica tonul. Ceea ce vreau să spun este că şansele sunt mai mari ca sportivele să folosească un limbaj care să creeze o atmosferă plină de susţinere. Ele au tendinţa de a-şi alege cu mai multă grijă cuvintele.

Am un prieten care a fost antrenor multă vreme la liceu atât al echipei masculine, cât şi al echipei feminine. Spunea că fetele au făcut din el un antrenor mai bun pentru ambele situaţii. Dacă la început era îngrijorat să nu le rănească sentimentele fetelor, a învăţat să folosească un limbaj mai constructiv şi să utilizeze un ton mai blând. A descoperit apoi că aceeaşi tehnică avusese rezultate şi pentru echipa băieţilor. A mai aflat şi că, în general, fetele erau mult mai unite ca şi colectiv. Era mult mai posibil ca ele, în loc să critice o altă jucătoare, lucru pe care de altfel nu prea îl făceau, preferau să încurajeze şi să ovaţioneze rezultatele bune. Antrenorul a simţit că atmosfera care domnea în echipa băieţilor se schimbase semnificativ de când încercase să îi înveţe pe aceştia importanţa cuvintelor unui coechipier.

Şi antrenorii cu care vorbisem ajunseseră cam la aceeaşi concluzie. Ei susţin că sportivele sunt mai puţin pretenţioase şi îşi oferă încurajări reciproce mult mai des decât o fac colegii lor. Antrenorii şi jucătorii sunt mult mai pasibili de a se lega unii de alţii chiar în toiul jocului, pentru ca apoi să nu mai spună nimic odată ce jocul a luat sfârşit. Cele mai multe femei nu fac asta, deoarece pun foarte mare preţ pe felul în care se înţeleg în timpul jocului între ele. Ele încearcă să fie apropiate de coechipiere, aşa că evită să jignească în vreun fel.

Antrenorul unei echipe feminine de volei spune că a conduce o astfel de echipă constituie cel mai plăcut aspect al activității sale. Cuvintele frumoase rostite de sportive l-au învățat și pe el să fie un antrenor mai bun. Împreună, el și jucătorii lui creează o atmosferă care induce plăcerea de a învăța, spiritul competitiv și arta de a face parte dintr-o echipă.

Aceleași principii se aplică și pentru echipele mixte de la nivelurile mai înalte. Soția mea este ceea ce s-ar putea numi „o femeie înnebunită după tenis". Cathy iubește acest sport și joacă ori de câte ori are ocazia, atât cu femei, cât și cu unele echipe de bărbați, la dublu. Am întrebat-o dacă bărbații și femeile vorbesc altfel atunci când sunt în competiție. Nu m-a surprins răspunsul. De regulă, bărbații sunt cei care atrag atenția partenerului de echipă dacă a făcut o greșeală. „Eu, dacă am făcut o greșeală, sunt conștientă de asta și nu am nevoie de cineva care să-mi scoată ochii cu așa ceva. Dar am nevoie ca din când în când să mai aud încurajări, pentru că asta fac coechipierii buni," a mai spus ea. În orice sport, la orice nivel și indiferent de sex, asta fac coechipierii buni. Se încurajează unii pe alții, întocmai cum Freddie proceda cu noi pe teren.

CUVINTE PLINE DE ÎNȚELEPCIUNE VENITE DIN PARTEA UNUI ANTRENOR LEGENDAR

Care este cea mai respectată persoană din istoria sportului în SUA? Dacă această întrebare s-ar pune într-un sondaj național celor care se pricep, sunt sigur că am auzi cel mai frecvent numele lui John Wooden, fostul antrenor excepțional de baschet în cadrul UCLA, iar asta nu pentru că este trecut pe *Hall of Fame* ca jucător și antrenor, sau pentru că a câștigat zece campionate naționale, ci în urma a ceea ce a adus întregii lumi sportive – înțelepciune, principii și personalitate.

Sunt de părerea că *Wooden – A Lifetime of Observations and Reflections On and Off the Court* – cartea sa scrisă cu Steve Jamison ar trebui să fie lectură obligatorie pentru toți antrenorii, sportivii și părinții care au vreo legătură cu sportul. De fapt, eu aș recomanda-o din inimă și celor care nu au legătură cu sportul. Bill Walton, unul dintre cei mai buni jucători ai lui Wooden, a declarat că antrenorul său i-a oferit mult mai multe sfaturi decât cele legate de baschet: „Abilitățile pe care ne-a făcut să le deprindem în sală – ce înseamnă munca în echipă, rezultatele personale de excepție, disciplina, devotamentul, concentrarea, organizarea și arta de a deține supremația – sunt aceleași instrumente de care ai nevoie pentru a face o figură frumoasă și în lumea reală. El nu ne dădea numai lecții de baschet, ci și de viață. John Wooden ne-a învățat cum să ne concentrăm pe un singur obiectiv: fii cel mai bun în ceea ce faci, indiferent de ceea ce faci."

Iată câteva dintre principiile lui Wooden cu privire la importanța cuvintelor în sport:

- Păstrează-ți calmul și nu vorbi indecent.
- Arta de a deține supremația presupune să poți să-i faci pe ceilalți să conlucreze pentru un scop nobil comun și pentru cele mai bune rezultate, asigurându-te în același timp că fiecăruia îi sunt recunoscute meritele.
- Sunt de părere că toate criticile aspre aduse în public nu fac decât să stânjenească, oamenii se simt atacați, iar acest lucru îi poate descuraja de la a fi receptivi la mesajul pe care vrei să-l transmiți. Nu este deloc productiv, fie că vorbim despre terenul de baschet sau despre o companie.
- În ziua de astăzi, jocul pare să se desfășoare după cu totul alte reguli decât cele care permiteau să se vadă care este menirea jocului, în primul rând. Limbajul este mizerabil, asistăm la o serie de delegări de culpabilitate la ordinea zilei, tachinări cât cuprinde, jigniri

referitoare la nimicnicia adversarilor, lipsă de respect totală.

- Cei care nu prea joacă efectiv în teren au un important rol în evoluţia celor care chiar joacă frecvent. Este nevoie şi de aceştia şi trebuie să li se spună lucrul acesta. Eu am încercat să le dau de înţeles că sunt importanţi şi valoroşi.
- Caută să le faci celorlalţi complimente cât se poate de sincere.
- Reacţia personală în faţa victoriei sau a eşecului este o importantă parte din felul în care joci. Mi-am dorit ca jucătorii mei să afişeze graţie şi să dea dovadă de clasă indiferent de situaţie – să piardă cu fruntea sus şi să câştige cu modestie.

„Un bun antrenor îşi va face jucătorii să vadă ce pot să devină şi nu ceea ce sunt."

– ARA PARSEGHIAN

Cercetările au demonstrat că un antrenament pozitiv poate spori respectul de sine şi încrederea în propriile forţe pentru un sportiv, fapt care duce la plăcerea de a participa, iar aceasta, la rândul ei, la creşterea şansele ca un copil să îşi dorească să joace.

... Furnizarea unui mediu propice jocului prin aspecte pozitive ar trebui să reprezinte scopul fiecărui centru sportiv pentru tineri, al fiecărui antrenor în parte şi al fiecărui părinte.

– ALIANŢA PENTRU ANTRENAMENTUL POZITIV

WWW.POSITIVECOACH.ORG

„Un antrenament bun poate fi definit ca mijloc de a dezvolta o personalitate frumoasă şi a unor bune obiceiuri pentru sportivi, pe lângă învăţarea aspectelor fundamentale şi a ceea ce înseamnă sportul de echipă."

– CLAIRE BEE

A patra parte

La final, două gânduri despre puterea cuvintelor pozitive

„Putem face o regulă din a ne exprima într-o manieră armonioasă, veselă, diplomată şi grijulie."

– Sir John Templeton

CAPITOLUL 15

CUVINTELE AMABILE NOTATE PE HÂRTIE SE TRANSFORMĂ ÎN COMORI TRAINICE

„Nu durează decât vreo trei minute să scrii un bilețel, să-l împăturești, să-l pui într-un plic și să-l trimiți prin poștă, dar puterea acestuia este nemăsurată."

– WANDA LOSKOT

CUVINTELE SUNĂ MAI BINE DACĂ SUNT SCRISE

Cea mai mare parte a acestei cărți se referă la lucrurile pe care ni le spunem unii altora în conversațiile de zi cu zi. Dar mai și scriem cuvinte, iar când facem acest lucru, deși poate lua mai mult timp, actul în sine și rezultatul de pe hârtie vor avea un impact de durată foarte puternic. Poate ați observat că am spus *pe hârtie*. Cu toate că un e-mail este un instrument de valoare pentru anumite tipuri de comunicare, mă refer aici la scrierea de mână, la cuvintele cu notă personală scrise pe o foaie de hârtie, oricât de desuet ar părea.

O serie de experți în domenii cum ar fi afacerile, comunicarea, diplomația și relațiile interumane au promovat mulți

ani la rând scrierea de mână. Mulţi dintre aceşti oameni accentuează faptul că aceste înştiinţări au astăzi un impact mult mai mare decât au avut vreodată. Ne-am obişnuit să aflăm ce se întâmplă cu alţii în mod constant numai prin fax, mobil, Internet, astfel că scrisul de mână iese şi mai mult în evidenţă. Arată faptul că o persoană a dedicat timp şi a pus suflet în scrierea unui lucru care poartă o notă personală.

Iată ce spun cinci autorităţi în domeniu despre puterea cuvântului scris:

Norman Vincent Peale, autorul cărţii *The Power of Positive Thinking* şi al multor alte cărţi: „Scopul scrierii unor note informative de mână este acela de a ridica moralul, pentru că momentan foarte multă lume activează în domeniul demolărilor".

Tom Peters, specialist în management şi autor al mai multor cărţi despre excelenţa în business: „Subestimăm într-un mod îngrijorător puterea celei mai aparent neînsemnate note personale. Şi din toate formele pe care le poate lua aceasta, consider că bilețelul care spune voios «bună treabă» are cel mai mare impact".

Mary-Ellen Drummond, preşedinte al organizaţiei Polished Presentations International, consideră: „Exprimarea mulţumirii personale şi recunoaşterea meritelor altora printr-un bilețel scris de mână poate consolida relaţia, o poate repara şi poate construi legături mult mai repede decât ar face-o un e-mail trimis instantaneu. Nu vreau să fiu înţeleasă greşit, mie îmi place la nebunie e-mailul, dar atunci când vreau să ating corzile sensibile ale unei persoane, cea mai bună cale este printr-un bilețel sau prin cuvintele scrise pe o carte poştală. Arată că ţi-ai dat silinţa pentru a contacta persoana respectivă."

Al Franken, scriitor bine vândut şi un comic extraordinar: „Gândeşte-te la următorul lucru: nu-i aşa că pare mult mai sinceră o persoană care şi-a găsit timp pentru a-ţi scrie personal un bilet, iar actul în sine este extraordinar?"

Margaret Shepherd, autor al *The Art of the Handwritten Note:* „Un bilețel scris de mână şi trimis la momentul potrivit poate fi o adevărată capodoperă. El spune cititorului: «Contezi pentru mine, m-am gândit la tine, m-am deranjat pentru tine, iată cine sunt, mi-ai tot apărut în gânduri.»"

CUVINTELE SCRISE DE MÂNĂ POT SCHIMBA VIEŢI ŞI POT PUNE BAZELE UNEI NOI CARIERE

Scott Adams, creatorul lui *Dilbert*, una dintre cele mai amuzante serii comice, a declarat că două scrisori personale i-au propulsat cariera şi i-au schimbat semnificativ viaţa. Îşi dorise dintotdeauna să devină un creator de benzi desenate profesionist, dar nu ştia cum să procedeze pentru a-şi îndeplini visul. Apoi a urmărit într-o noapte un program despre realizarea benzilor desenate şi aşa i-au venit câteva idei. I-a scris gazdei emisiunii, lui Jack Cassady, cerându-i sfatul. Spre surprinderea sa, Jack Cassady i-a răspuns personal printr-o scrisoare la doar câteva săptămâni după, oferindu-i lui Adams răspunsuri la toate întrebările sale.

Cassady l-a încurajat pe Adams să-şi încerce norocul, sfătuindu-l să nu se simtă descurajat dacă era respins la primele încercări. Adams s-a simţit inspirat şi a trimis desene către două reviste de specialitate. A fost respins rapid de către ambele. Neascultând de sfaturile lui Cassady, s-a simţit descurajat, a pus deoparte desenele şi a hotărât să renunţe la cariera de realizator de benzi desenate. Cinci luni mai târziu, iată că a primit o altă scrisoare de la Cassady, lucru foarte surprinzător în condiţiile în care nu-i mulţumise acestuia pentru prima scrisoare şi pentru sfaturi.

Cassady îi scria următoarele lucruri: „Îţi scriu această scrisoare pentru a te încuraja din nou să-ţi trimiţi desenele mai multor publicaţii. Sper că ai făcut deja asta şi îţi şi ies bănuţi frumoşi. Poate, cine ştie, chiar te şi distrezi făcându-ţi treaba.

Rareori se întâmplă în această industrie să primeşti susţinere şi încurajări, aşa că eu o voi face: rezistă şi continuă să desenezi!" Adams mărturiseşte că a fost „profund marcat de acest gest", în condiţiile în care Cassay nu avea nimic de câştigat în urma acestui lucru. A ales să ţină cont de sfatul primit, însă de data aceasta nu s-a mai dat bătut şi a dat lovitura, evident. Adams mărturiseşte: „Nu m-aş fi reapucat de benzi desenate dacă nu aş fi primit a doua scrisoare de la Cassady."

Deoarece *Dilbert* avea din ce în ce mai mult succes, Adams a ajuns să aprecieze enorm eforturile şi interesul depus de către Cassady în scrierea celor două scrisori.

De data aceasta i-a mulţumit lui Cassady, dar simţea că „a primit un dar care nu putea fi răscumpărat". A mai adăugat apoi că a „înţeles în timp că darurile trebuie date mai departe, nu neapărat recompensate. Cu toţii cunoaştem pe câte cineva care ar putea beneficia în urma unui cuvânt amabil. Te încurajez şi pe tine să o faci. Pentru un impact de proporţii, fă-o în scris. Şi fă-o pentru cineva care ştie că tu nu câştigi nimic personal din asta."

TOPUL CELOR MAI IMPORTANTE 10 OCAZII PENTRU A TE EXPRIMA ÎN SCRIS

Deşi nu există o limită clară pentru motivele din cauza cărora ar trebui să redactezi o scrisoare, iată câteva ocazii în care oamenii vor aprecia deosebit de mult să primească o scrisoare. Nu uita că sugerez compunerea unei scrisori personale în fiecare caz, şi nu o carte poştală sau o felicitare de la magazin, care are deja înscrise pe ea cuvintele altcuiva.

1. **Scrisorile de mulţumire.** Nu a existat niciodată un substitut suficient de bun pentru un bileţel care să spună „Mulţumesc". Nimic altceva nu exprimă mai bine recunoştinţa decât acest bileţel personal scris din inimă.

2. **Exprimarea simpatiei.** Atunci când cineva suferă o pierdere, nimic altceva nu oferă mai multă alinare decât primirea unei note personale. Acestea sunt cel mai greu de scris, dar sinceritatea se va face simţită printre rânduri şi va fi apreciată din suflet.

3. **Mesaje care să transmită „mă gândesc la tine".** Primirea acestora reprezintă una dintre marile bucurii ale vieţii. Par să vină de niciunde şi ne amintesc că există prieteni care chiar se gândesc la noi atunci când contactele directe cu aceştia nu sunt posibile.

4. **Felicitările.** Ne place să ne fie recunoscute meritele, indiferent care ar fi acestea. Fie că e vorba de absolvire, de obţinerea unei slujbe sau venirea unui copil, cumpărarea unei case sau orice altă realizare mai importantă, ne face întotdeauna să ne simţim mai bine dacă o persoană ne felicită în scris.

5. **Scrisoarea pentru a-ţi cere iertare.** Toţi am fost nedreptăţiţi la un moment dat de o altă persoană şi cu toţii i-am făcut pe alţii să sufere. Un bun punct de plecare înspre împăcare poate fi o scrisoare din inimă pentru a remedia lucrurile. De regulă, toate se rezolvă în urma ei.

6. **Bileţele la locul de muncă.** Fostul director al companiei Ford Motor Company – Donald Peterson – era cunoscut pentru faptul că zilnic le dădea angajaţilor săi bileţele scrise chiar de mâna lui care conţineau mesaje pozitive. „Cele mai importante zece minute din zi sunt acelea în care aduci laude celor care muncesc pentru tine", spunea el.

7. **Urările de bine.** Cu toţii trecem prin schimbări în această viaţă, schimbări care devin puncte de răscruce. Fie că ne mutăm, ne schimbăm locul de muncă sau plecăm într-o călătorie, experienţa poate deveni

mult mai plăcută în urma citirii unor cuvinte frumoase scrise de un prieten drag.

8. **Rezolvarea conflictelor.** O groază de conflicte personale nu-şi găsesc niciodată soluţia, pentru că nici o persoană nu vrea să facă primul pas sau nu ştie cum să procedeze. O cale minunată de a face acest lucru este redactarea unei scrisori în care inviţi cealaltă persoană să găsească soluţia alături de tine.

9. **Empatia în momentele grele.** Pe lângă pierderea celor dragi, oamenii trec şi prin alte neplăceri de-a lungul vieţii. Este foarte plăcut să primeşti o scrisoare de la cineva care a trecut prin ceva asemănător şi dedică timp scrierii unor cuvinte de susţinere faţă de tine.

10. **Semnale ale prieteniei şi iubirii.** Este întotdeauna minunat să primeşti felicitări cu ocazia diverselor sărbători din viaţa ta. Dar este şi mai bine dacă le primeşti când nu te aştepţi, fără vreo ocazie anume. Aceste scrisorele care nu fac decât să spună „Pun preţ pe prietenia noastră" sau „Te iubesc" sunt la fel de frumos de scris ca şi de primit.

PATRU „S" EFICIENŢI ÎN SCRISORILE PERSONALE

Fred Bauer, scriitor al cărui şef şi mentor a fost, pentru mai mulţi ani, Norman Vincent Peale, a scris un articol nemaipomenit cu ani în urmă în *Reader's Digest*. Se numea „Puterea unei scrisori". Peale şi mulţi alţi autori cunoscuţi făcuseră o rutină din a scrie bileţele la ordinea zilei, îmbogăţind astfel viaţa a mii de oameni din jurul lor. Bauer spune că bileţelele eficiente aveau următoarele patru lucruri în comun:

1. **Erau sincere.** Nimeni nu vrea să i să vândă gogoşi.
2. **Erau scurte.** Dacă nu poţi să rezumi ceea ce ai de spus în trei propoziţii, probabil baţi câmpii.
3. **Erau specifice.** Una este să faci complimente unui partener de afaceri printr-o „Glumă", şi alta să spui „ce tare este povestea lui Warren Buffet despre strategia investiţiilor".
4. **Erau spontane.** Această trăsătură făcea ca ele să beneficieze de prospeţimea şi de entuziasmul care să rămână pentru mai multă vreme în mintea cititorului.

CÂND BILEŢELELE PERSONALE SE TRANSFORMĂ ÎN COMORI

Motivul principal pentru care oamenii păstrează fotografii este că vor să menţină alături de ei amintiri frumoase şi oameni deosebiţi. La fel se întâmplă şi cu scrisorile personale scrise de mână. Multe dintre ele ne emoţionează atât de mult încât nu sunt uitate niciodată. Sunt păstrate cu sfinţenie. Chiar şi atunci când sunt citite un an mai târziu sau şi mai mult, ele continuă să ne copleşească şi să ne evoce amintiri minunate. Cele mai preţuite sunt scrisorile primite de la nepoţi sau copii, dar mai există o gamă largă de cuvinte scrise care ocupă un loc aparte în sufletele noastre.

Eu am fost surprins să constat, profesor fiind, că părinţii şi copiii puneau mare preţ pe lucrurile scrise de mână, mai ales dacă ele conţineau un mesaj pozitiv. Şcoala noastră tipărea anual mii de bileţele pe care le trimitea părinţilor pentru a-i înştiinţa în legătură cu absenteismul, notele proaste, comportamentul necorespunzător ş.a.m.d. Nici nu ne mai miră de ce copiii le consideră pe acestea ca fiind „bileţele de copil rău", pentru că părinţii nu primeau aşa ceva acasă decât dacă aveau un copil rău.

Şi uite aşa am aflat eu că şcoala nu trimitea şi „bileţele de copil bun". Această problemă a fost rezolvată uşor. I-am cerut unui coleg să-mi facă pe computer şi tipare pentru astfel de bileţele, în culorile şcolii noastre. La numai douăzeci de minute după discuţie, aveam sute la dispoziţie. Din moment ce aveam circa 170, iar elevii mei făceau zilnic câte ceva bun, m-am gândit că o să am nevoie de mai multe. Era amuzant să le completezi atunci în variantă electronică şi să le trimiţi, având un câştig triplu de data aceasta: pentru elev, pentru profesor şi pentru părinte. Dar eu subestimasem impactul imens pe care l-au avut aceste bileţele.

La câteva zile după ce trimisesem câteva astfel de înştiinţări, am primit un telefon de la mama unuia dintre băieţii aflaţi în clasa a douăsprezecea.

Suspina în toată regula, iar cuvintele ei mi-au rămas întipărite veşnic în minte: „Vai, domnule Urban, nici nu aveţi idee cât de fericiţi ne fac aceste cuvinte. Curtis e la această şcoală de patru ani şi am primit nenumărate bileţele negative, dar aceasta este prima dată când auzim şi ceva bun despre el. Vom preţui mereu ce ne-aţi scris, pentru că în sfârşit cineva a găsit ceva bun şi în fiul nostru". Eu nu mă gândisem că am făcut ceva de-a dreptul eroic, dar această mamă şi fiul ei păreau să creadă asta. Curtis mi-a mulţumit personal a doua zi, aproape înghiţind în sec şi sufocându-se. Răspunsurile lor mi-au oferit o avanpremieră a ceea ce avea să urmeze. Cu toate că nu am primit reacţii din partea tuturor, mare parte dintre ei m-au sunat şi mi-au răspuns cu un mesaj similar, iar copiii mi-au mulţumit aproape întotdeuna. Toate aceste bileţele au fost păstrate, ba unele dintre ele chiar înrămate.

În comoara mea personală cu lucruri scrise de cei dragi am bileţele şi scrisori de la cei trei fii ai mei, mama mea, soţia mea, colegii mei (mai ales de pe vremea când anunţasem că mă retrag), elevi, părinţi şi oameni care mi-au scris câte ceva la apariţia primei mele cărţi. Unul dintre cele mai frumoase bileţele era scris de Crystal, o elevă din clasa a douăsprezecea pe la începutul anilor '90. Era eleva ideală pentru orice profesor:

politicoasă, silitoare, profundă, conştiincioasă şi drăguţă. Am fost şocat să aflu că locuia într-un orfelinat, căci nici unul dintre părinţii ei divorţaţi nu o dorise. Cum putea cineva, mai ales părinţii ei, să nu o iubească? Era o elevă deosebită, care mi-a devenit şi o dragă prietenă. A petrecut la noi acasă Ziua Recunoştinţei în anul respectiv, cât mi-a fost elevă. A fost o adevărată binecuvântare în viaţa mea. În ultima zi din semestru, Crystal mi-a scris câteva cuvinte care izvorau din inimă şi acolo au şi rămas. A fost ultima din clasă care a predat lucrarea şi a continuat să scrie chiar şi după ce sunase clopoţelul. A predat în cele din urmă lucrarea, m-a îmbrăţişat şi mi-a spus că avea să mă viziteze des şi în următorul semestru, deşi nu mai avea curs cu mine. Comentariul acela mă făcuse să mă simt minunat. Câteva ore mai târziu, când am ajuns şi la lucrarea ei, mi-am dat seama că avusese nevoie de mai mult timp pentru că îmi scrisese o scrisoare şi o ataşase de lucrare. Întreaga scrisoare era frumoasă, dar ultima frază mi-a pătruns în suflet mai adânc decât am crezut că ar putea s-o facă vreodată câteva cuvinte scrise pe o hârtie. Iată ce scrisese: „Nu ne putem alege părinţii atunci când venim pe lume, dar dacă am putea s-o facem, eu v-aş alege pe dumneavoastră ca tată." După cum vă puteţi da deja seama, numai să scriu despre asta mă face să plâng. Mark Twain spunea că ar putea să trăiască şi două luni de zile doar pe baza unui compliment. Pentru mine, acesta avea să dureze o viaţă.

Vă împărtăşesc asta nu pentru că vreau să fac să pară că sunt un erou, ci pentru că doresc să vă ofer o poveste adevărată despre cât de puternice pot fi cuvintele scrise. Cu toţii avem puterea de a juca rolul pe care l-a jucat Crystal în viaţa cuiva, dacă acordăm ceva timp pentru a scrie un bileţel care să exprime iubirea noastră şi aprecierea pentru cineva.

„Într-o lume care este mult prea des rece şi nereceptivă, bileţelele care ridică moralul sunt ca nişte izvoare de căldură şi revigorare. Cu toţii avem nevoie de ceva care să ne învioreze din când în când şi se spune că doar câteva rânduri laudative pot schimba cursul unei zile, ba chiar şi al unei vieţi."

– FRED BAUER

„Un bileţel scris de mână este ca o cină la lumina lumânărilor în loc să aprinzi becurile, ca şi cum ai face un cadou în loc să comanzi ceva prin poştă, ca o plimbare pe jos în loc să mergi cu maşina. Cuvintele scrise de mână vor aduce multe lucruri bune în viaţa ta. Poţi continua să foloseşti telefonul sau Internetul pentru a rezolva treburile zilnice sau pentru a păstra legătura, dar este politicos, sofisticat şi dovedeşte grijă ca, pentru cuvintele care contează, să folseşti stiloul."

– MARGARET SHEPHERD

CAPITOLUL 16

CUVINTELE POZITIVE ADAUGĂ BUCURIE VIEŢII... DAR NUMAI CÂT TRĂIEŞTI

„Nu ţine deoparte cuvintele de iubire
pentru cei dragi până când aceştia mor;
Nu le scrie pe pietrele lor funerare;
mai bine rosteşte-le acum, pe loc."

– ANNA CUMMINS

NU AŞTEPTA PÂNĂ NU MAI SUNT PENTRU A-ŢI EXPRIMA SENTIMENTELE

Unul dintre cele mai mari regrete ale vieţii mele are legătură cu ceva ce ar fi trebuit să spun, dar *nu* am făcut-o. Persoana căreia ar fi trebuit să-i spun unele lucruri era Dr. David Kirk, unul dintre profesorii mei de engleză de la Universitatea din San Francisco. Ce ar fi trebuit să-i spun este că era un profesor minunat şi un om excepţional, iar că lucrurile învăţate de la el au avut un efect durabil şi profund asupra mea.

Se spune că influenţa unui mare profesor rămâne pentru totdeauna. Dr. Kirk este o dovadă în acest sens.

Mă gândesc la acest om de fiecare dată când mă aşez la masa de scris. Pun în practică tehnicile simple, dar eficiente, pe care le-am învăţat de la el. Simt influenţa lui nu numai când scriu o carte, dar şi când scriu un articol, o scrisoare sau un e-mail. Am simţit influenţa lui în toată cariera mea profesorală. Era pasionat de ceea ce făcea, era un orator grozav, iar atunci când trebuia să critice, o făcea cu blândeţe şi într-un mod constructiv. Era un model nemaipomenit pentru un aspirant la arta de a scrie şi de a preda.

I-am adus laude acestui om nu numai ca student, dar şi în anii care au urmat. Dar problema este una singură – nu am făcut-o niciodată în mod direct. Era vorba *despre* el, dar spuneam lucrurile acestea altor oameni. Este o greşeală obişnuită, pe care mulţi dintre noi o facem. Ne place o persoană, o admirăm şi o apreciem, dar mărturisim acest lucru unei terţe persoane şi nu celei în cauză. De ce facem asta? Pentru că este mai sigur aşa. Cei mai mulţi dintre noi nu am fost învăţaţi cum să spunem astfel de lucruri altora. Aşa că le spunem cui nu trebuie.

Când am auzit de moartea Dr. Kirk, pentru mine durerea a fost resimţită de două ori. Din cauza trecerii lui în nefiinţă, desigur, dar şi pentru că nu-i spusesem cât de mult îşi adusese contribuţia în viaţa mea. Deşi voi regreta acest lucru veşnic, am avut ce învăţa din acest păcat al omisiunii. Am jurat că dacă va mai apărea cineva în viaţa mea şi-mi va influenţa existenţa în bine, am să i-o spun – eu şi nimeni altcineva.

Relatez acestea pentru că ştiu mulţi alţi oameni care au procedat exact ca mine, *nefăcând* unele lucruri atunci când trebuia. Sfatul meu este să priveşti în jur. Vei găsi mulţi oameni care-ţi fac viaţa mai bună. Spune-le asta. Cei mai mulţi dintre ei trebuie să audă asta din când în când. Doi oameni se vor simţi bine apoi – tu şi cealaltă persoană. Şi cu cât o faci mai des, cu atât devine mai uşor. Este o propunere cu cel mai bun câştig reciproc.

„Cea mai mare slăbiciune a tuturor oamenilor este să le spună altora cât de mult îi iubesc atunci când sunt în viaţă."

–O.A. BATTISTA

LECŢIA DESPRE SERVICIUL FUNERAR

Ani de zile am fost genul de profesor care încerca să facă legături între ceea ce predam eu şi viaţa reală. Aşa că mă aflam într-o permanentă căutare de lecţii de viaţă ce puteau fi raportate cumva la lecţia mea. Cea mai bună pe care am întâlnit-o în cariera mea a fost una de peste treizeci de ani vechime, când încercam să-i învăţ pe liceenii dintr-a douăsprezecea să folosească un limbaj mai cuviincios, să se încurajeze reciproc şi să nu se demoralizeze.

În primăvara lui '72, aveam oră de psihologie cu o minunată clasă. Erau politicoşi, plini de energie, motivaţi şi-mi făcea plăcere să le predau. Numai că mă deranja un lucru la ei. Ca mulţi alţi adolescenţi, păreau să simtă nevoia inerentă de a se demoraliza reciproc. Deseori voiau să glumească, dar persoana care încasa glumele nu părea să le considere deloc amuzante. Nu erau vorbe răutăcioase, ci pur şi simplu nesimţitoare şi deseori dureroase.

Cursul meu de psihologie era opţional, aşa că ei se aflau acolo pentru că aşa aleseseră. Eu numeam cursul „psihologie pentru creşterea şi dezvoltarea personală" şi promovam mereu cursul ca unul de „sănătate mentală". Misiunea mea era să-i determin pe aceşti elevi să ducă o viaţă bogată şi împlinită. Voiam să scot în evidenţă cele mai bune laturi ale lor. Aşa că demoralizările nu se potriveau cu obiectivele mele şi cu genul de atmosferă pe care încercam să o creez. Deci trebuia să încerc să rezolv problema.

Începeam fiecare oră la fel, întrebând: „Ce sărbătorim astăzi", iar ei puteau să împărtăşească veşti bune, să vorbească despre ceva sau cineva pentru care se simţeau recunoscători. Nu dura decât cinci minute, dar era de impact şi întotdeauna începeam ora pe un ton optimist. I-am întrebat pe copii, ştiind deja care este răspunsul, dacă le plăcea cum începeam ora. Toţi erau de acord că este un mijloc plăcut şi că abia aşteptau să-şi mărturisească bucuriile. Apoi le-am vorbit despre îngrijorarea mea cu privire la injurii.

Răspunsurile lor nu mă surprindeau. Ei îmi spuneau: „Dar noi doar glumim, aşa facem noi, adolescenţii, nu vorbim serios". Eu am continuat: „Dar ţie ţi-ar plăcea să fii cel căruia i se aduc injurii, fie ele şi „glume"? Au fost şi câţiva care au spus că nu i-ar deranja, dar cei mai mulţi au recunoscut că puteau fi şi/sau supărătoare pentru ei aceste injurii. I-am întrebat dacă-şi dădeau seama că aceste injurii erau exact opusul a ceea ce am fi putut să facem. Le-am mai spus că, pe lângă împărtăşirea unor veşti bune despre ceva sau cineva pentru care se simţeau recunoscători, ceea ce mai puteau să facă era să complimenteze pe unul dintre colegi.

Dacă ai fi auzit care au fost reacţiile la această idee...: „În nici un caz!" a fost prima replică pe care am auzit-o. Politicos, mi-au spus practic cam următoarele referitor la sugestia mea: „Copiii nu spun chestii de genul ăsta", „Ar fi ciudat" sau „Ar fi jenant".

Mi-am dat seama că aveau dreptate. Copiii chiar *nu* spuneau asemenea lucruri, iar pentru că nu erau obişnuiţi să o facă, ar fi fost ciudat şi jenant. Am vrut să găsesc o analogie, ceva care să-i ajute să treacă peste stadiile de „Ciudat" şi „Jenant". M-am gândit să le spun că e ca şi cu mersul pe bicicletă. I-am întrebat dacă-şi mai aminteau de primele experienţe cu bicicleta. Bineînţeles că da. I-am întrebat dacă nu cumva învăţând să meargă pe bicicletă trecuseră prin episoade ciudate şi jenante, înainte de a se obişnui cu ea. Aşa fusese.

Am continuat: „Pentru că nimeni nu v-a învăţat cum să faceţi complimente sau cum să vă aduceţi laude unul altuia şi pentru că nu aţi făcut-o niciodată, înţeleg de ce vi se pare ciudat la început. I-am întrebat dacă se simţeau bine când cineva îi lăuda. Bineînţeles, răspunsul a fost afirmativ. I-am întrebat dacă uşurinţa în a-i lăuda pe alţii putea fi luată ca o abilitate socială importantă, în cazul în care cineva dispunea de această uşurinţă. Răspunsul a fost afirmativ. Apoi a urmat cea mai provocatoare întrebare: „Nu credeţi că ar merita să trecem peste jenă şi particularitatea situaţiei şi să ajungem acolo unde ne vine uşor să îi lăudăm pe ceilalţi?" Copiii au ezitat oarecum, dar apoi toţi au spus că ar merita încercat. Nu mai făcusem niciodată aşa ceva cu copiii, aşa că nu ştiam la ce să mă aştept, dar eram convins că nu va fi uşor şi că nu se va întâmpla dintr-o dată. Însă eram pus pe treabă, indiferent de cât mi-ar fi luat. Am spus: „Bine, începem mâine".

Ziua următoare am ajuns la şcoală, dar mi-am dat seama că nu puteam să rămân ora de psihologie deoarece trebuia să plec mai devreme pentru a participa la servicii funerare. I-am cerut unui profesor să mă înlocuiască şi să le spună elevilor mei că aveam să continuăm din ziua următoare lecţia despre cuvinte frumoase. Serviciul funerar se ţinea într-o biserică mare în relativă apropiere. Cuprindea cel puţin 1200 de oameni, dintre care 800 care participau activ. Eu şi soţia mea nu mai fusesem într-o asemenea biserică, astfel că eram pe teren practic necunoscut.

Slujba a avut un debut neaşteptat. Pastorul a intrat din lateral, a luat un microfon wireless şi a venit în mijloc, chiar în faţa primului rând. Părea fericit în acele momente, care nu erau tocmai vesele. Apoi a explodat într-un zâmbet, zicând: „În această zi sărăbătorim viaţa!". Şi vorbea serios. A continuat să explice şi de ce credea aşa ceva. Bob, decedatul, dusese o viaţă împlinită, fusese un familist nemaiîntâlnit, era generos şi pusese bazele unei afaceri prospere, îşi trata frumos angajaţii şi avea o sumedenie de prieteni etc. Pastorul a mai argumentat şi că Bob era un credincios în toată puterea cuvântului, iar că în acel moment se afla într-un loc mai bun decât oricare dintre noi. Pe mine şi pe mulţi alţii ne convinsese că era cazul să sărbătorim, de fapt, viaţa lui Bob. Şi în restul slujbei s-a regăsit destul de mult optimism, iar lecturile din Scriptură s-au concentrat pe lucruri pozitive. Nici nu ţinuse mult, lucru care m-a surprins. De obicei, o astfel de slujbă ţinea o oră, iar acum durase mai puţin de jumătate oră.

Apoi pastorul ne-a mai luat o dată prin surprindere, luând microfonul şi apropiindu-se din nou de primul rând. A vrut ca

slujba să fie mai scurtă, astfel încât şi prietenii lui Bob să poată spune câte ceva la adresa lui. A întrebat dacă era cineva care ar fi vrut să împărtăşească şi celorlalţi vreo amintire legată de Bob. Tot cam pe-atunci, toată lumea din sală a părut să se crispeze. Să vorbeşti în faţa unui număr mare de oameni continuă să fie una dintre marile temeri ale celor mai mulţi americani. Dar bărbatul de lângă mine nu era încercat de această teamă, aşa că a ridicat mâna. Pastorul a ajuns imediat la el şi i-a înmânat microfonul. A vorbit minunat la adresa lui Bob, încurajându-i cumva şi pe alţii, iar în curând se ridicaseră mai multe mâini. Pastorul alerga de la o persoană la alta pentru a da microfonul mai departe. Discursurile au durat vreo 20 de minute şi au fost o adevărată celebrare a vieţii.

Pe fundalul laudelor aduse amintirii lui Bob, nu puteam să nu mă gândesc la elevii mei şi la concluzia la care ajunseseră ei, că era greu să spui lucruri frumoase despre oameni. Iată aici ditamai grupul de adulţi care o făceau şi nu întâmpinau nici o problemă. Dar apoi mi-am dat seama de ce. Era mai sigur să spui toate acele lucruri la adresa lui Bob, deoarece el nu era acolo. Mă întrebam câţi dintre acei oameni îi spuseseră aceleaşi lucruri şi pe când era în viaţă; mi-am răspuns singur: probabil nici unul.

Am spus pretutindeni povestea asta de-a lungul anilor. O profesoară din Tulsa m-a întrebat la un moment dat dacă-i permiteam să-mi împărtăşească un citat care, credea ea, se potrivea situaţiei. Mi-a plăcut dintotdeauna să mai adaug ceva nou, aşa că am invitat-o să mi-l spună. Vorbele ei au devenit un dicton:

Un singur trandafir are
o valoare mai mare pentru cel ce trăieşte
decât ditamai coroana pentru cel mort.

Gândeşte-te la asta preţ de cinci minute. Ce ai prefera: să-i dai unui prieten aflat încă în viaţă un trandafir sau să duci o

coroană la serviciul lui funerar? Care dintre acestea l-ar face mai fericit pe cel ce le primeşte? Care ar aduce o bucurie mai mare în sufletul celui ce dăruieşte? Ce-ar fi dacă am schimba puţin citatul?

Un singur cuvânt are
o valoare mai mare pentru cel ce trăieşte
decât ditamai discursul rostit la serviciile funerare
pentru cel mort.

Pe drumul spre casă m-am tot gândit în acea după-amiază la cum mă puteam raporta la acea poveste pentru a-i ajuta pe elevii mei, care se temeau atât de mult să spună lucruri frumoase unui coleg. Abia aşteptam să mă întorc la ora de psihologie şi să le spun şi lor povestea. Când a venit momentul, mi-am întrebat elevii dacă-şi mai aminteau despre ce vorbisem cu două lecţii în urmă. Cu toţii îşi aminteau, iar cineva chiar a ţinut să spună clar: „Vorbeam despre cât e de greu să spui ceva frumos despre altcineva". „Am o poveste pentru voi", le-am spus eu.

Şi am început să le povestesc cu lux de amănunte despre ce s-a întâmplat la serviciile funerare. Când am terminat, nu am pus decât o singură întrebare: „Câţi dintre acei oameni îi spuseseră aceleaşi lucruri lui Bob şi pe când era în viaţă?" Nimeni nu a răspuns. Au dat din umeri şi atât. Ajunseseră şi ei la aceeaşi concluzie ca şi mine.

Cam pe atunci, Nancy, care stătea în ultimul rând pe mijlocul clasei, a avut o idee. A început să dea din degete ca un copil de clasa a treia care vrea să fie ascultat. Liceeni sunt de regulă prea grozavi să facă aşa ceva, dar ea era pornită. A spus: „Domnule Urban, ştiu cum ne puteţi face să spunem lucruri drăguţe unii despre alţii", a zis ea. I-am spus doar: „Grozav! Hai să auzim".

Nancy continuă: „Aduceţi un sicriu în clasă. Îl punem în faţă, deschidem capacul în dreptul capului şi intrăm fiecare pe rând în el! Apoi a arătat cum avea să stea cu ochii închişi şi

mâinile încrucişate pe piept. Nancy avea o imaginaţie debordantă. Apoi a ridicat stiloul şi a zis: „Dumneavoastră aţi fi pastorul, iar acesta – microfonul. Nu faceţi decât să întrebaţi dacă există cineva care să aibă ceva frumos de spus despre mine şi îl daţi de colo-colo când se ridică mâinile. Este foarte drăguţ că eu voi auzi tot. Voi fi acolo ascultând şi mă voi bucura la auzul atâtor lucruri frumoase!"

Sclipirea pe care a avut-o Nancy presupune diverse ipostaze, care mai de care mai amuzante. Încercaţi să vă imaginaţi că se întâmplă asta într-o sală de clasă. Copiii râdeau şi eu la fel, dar sugestia ei crease o problemă: nu ştiam dacă glumea sau vorbea serios, sau puţin din amândouă. Dacă vorbea serios, nu voiam să discreditez ideea ei, dar nici nu-mi doream un sicriu în sala de clasă.

Am tot rumegat în minte această problemă, iar apoi am spus cel mai stupid lucru care cred că mi-a ieşit vreodată pe gură în toţi anii în care am predat, 35 la număr: „E o idee minunată, Nancy, dar mă întreb dacă avem de unde să facem rost de un sicriu". Profesorii râd de câte ori povestesc episodul acesta, pentru că a spune asta unor adolescenţi este ca şi cum le-ai lansa o provocare. Am avut noroc că a doua zi nu mă aşteptau şase sicrie în faţa clasei. Dar ceea ce spusesem fusese chiar mai prostesc decât ceea ce gândisem. Imediat ce am spus asta, m-am uitat la Walt, care stătea chiar în faţa mea. Ghiciţi cu ce se ocupa tatăl lui Walt. Exact! Era antreprenor de pompe funebre la nivel local. Walt era un puşti destul de echilibrat şi după ce a cântărit puţin problema a ridicat uşor mâna: „Asta nu va fi o problemă, domnule Urban. Ce model doriţi?"

Am deviat puţin de la discuţie întrucât copiii voiau să ştie totul despre modele, inclusiv despre cel pe care Walt îl numea Mercedes-ul colecţiei. Şi fireşte că erau uimiţi de preţuri. În cele din urmă, am revenit la problemele noastre şi am pus întrebările următoare:

- Are vreun sens pentru voi povestea cu serviciul funerar?
- Trebuie să aşteptăm ca o persoană să moară pentru a spune ceva frumos despre ea?

- Putem să facem asta fără un sicriu sau alte obiecte de recuzită?
- Sunteţi dispuşi să păşiţi treptat în afara zonei în care vă simţiţi în siguranţă?
- Există cineva în această clasă care să merite un cuvânt frumos?

Înţeleseseră care era ideea. Am adăugat astfel şi lucrurile pozitive despre alţii la veştile bune şi totodată dovedirea recunoştinţei pe tot parcursul anului. Fusese aşa ciudat şi jenant cum preziseseră ei? Sigur că da. Dar reuşiseră să treacă peste asta, întocmai cum reuşiseră să înveţe să meargă pe bicicletă. Au început să se priceapă foarte bine mai degrabă la încurajări decât la demoralizări. Am continuat să învăţ copiii despre puterea cuvintelor şi despre cum trebuie oferită susţinere, iar asta pentru treizeci de ani de atunci. Şi mereu deschideam problema cu această poveste. Morala acelei poveşti este evidentă: Nu aştepta să moară cineva pentru a-ţi exprima sentimentele faţă de acea persoană.

ULTIMA DATĂ

Am participat cândva la un curs despre abilităţile de comunicare. Nu-mi amintesc numele coordonatorului, dar ţin minte ceea ce a zis. Se potriveşte cu povestea de mai devreme şi este un sfat bun pentru noi toţi:

„Vorbeşte cu prietenii tăi şi cu membrii familiei tale ca şi cum ar fi ultima dată când o faci."

„Dacă ai muri curând şi nu ai putea da decât un telefon, pe cine ai vrea să suni şi ce ai vrea să spui? Şi atunci de ce mai aştepţi?"

– STEPHEN LEVINE

A CINCEA PARTE

REZUMAT ŞI CONCLUZII

„Nu ne putem permite să subestimăm importanţa şi puterea cuvintelor noastre."

– JEFF OLSON

„Nu rata niciodată şansa de a spune ceva frumos."

– WILLIAM MAKEPEACE THACKERAY

Rezumat

Cuvintele frumoase au puterea:

De a ne înviora atunci când lumea pare să ne destrame visurile;

De a ne susţine în realizările noastre;

De a ne face să râdem şi să zâmbim;

De a ne face să credem din nou în ideea că omenirea este bună;

De a ne îmbunătăţi imaginea de sine;

De a ne inspira să dăm tot ce-i mai bun;

De a ne da de înţeles că există cineva căruia-i pasă;

De a ne ridica moralul;

De a ne îmblânzi inimile;

De a ne readuce într-o stare de bine;

De a ne vindeca rănile;

De a face în aşa fel încât să ni se recunoască meritele;

De a scoate la iveală cele mai bune laturi ale noastre;

De a ne spori gradul de încredere;

De a ne susţine în momente grele;

De a celebra succesele noastre;

De a ne alina în vremuri de răstrişte;

De a ne face să simţim că noi contăm;

De a ne ajuta să credem în noi înşine;

De a ne încuraja atunci când avem nevoie de un mic imbold;

De a ne aminte ce este bun şi corect pe lume;

De a ne furniza resurse de energie;

De a ne face să aflăm că suntem apreciaţi;

De a ne surprinde cu mici bucurii când ne aşteptăm mai puţin;

De a ne învăţa lecţii de valoare;

De a ne oferi un suport în momente critice;

De a ne furniza recunoaşterea de care avem nevoie;

De a ne face să înţelegem de ce trebuie să fim recunoscători;

De a ne arăta că alţii au încredere în noi;

De a ne lumina ziua;

De a ne îmbogăţi vieţile.

CONCLUZIE:
SĂ AI MEREU CEVA BUN DE SPUS

Am primit acum ceva vreme genul acela de scrisoare care face ca inima oricărui profesor să se topească. Bill, un fost elev de-al meu care era pe punctul de a absolvi, mi-a trimis o scrisoare. Mi-a spus că-l învăţasem ceva de valoare, un lucru care-i rămăsese întipărit în minte şi pe care nu-l va uita niciodată.

Era plăcut să primeşti un feedback pozitiv, dar mai ales în acel moment, pentru că Bill fusese unul dintre cei mai buni elevi ai mei. Mi-a adus aminte că el era de părere că „limbajul frumos este oarecum depăşit", dar că încercase să-l folosească şi nu se mai putuse lăsa de el. A spus că lecţiile despre limbaj l-au ajutat în patru feluri: devenise foarte conştient de imensa putere a cuvintelor, aşa că învăţase să le aleagă cu mai multă atenţie; învăţase să vadă numai aspectele bune ale fiecărui om şi ale fiecărui lucru, găsind totodată şi oportunităţi de a face numai comentarii pozitive pornind de la acest lucru: „Mereu am de spus ceva de bine", spunea el; în al treilea rând, susţinea că odată ce se obişnuise, limbajul pozitiv devenise foarte uşor şi natural de folosit; de câte ori făcea pe altcineva să se simtă bine, se simţea şi el mai fericit.

Am speranţa şi mă rog ca această carte să facă acelaşi lucru şi pentru voi.

„Pune lacăt gurii mele, Doamne;
Păzeşte intrarea prin uşa buzelor mele."

– PSALMI 141:3

„Nu lăsa pe cineva care vine la tine să plece altfel decât fericit şi mulţumit."

– MAICA TEREZA

„Din gura voastră să nu iasă nici un cuvânt rău, ci numai ce este bun, spre zidirea cea de trebuinţă, ca să dea har celor ce ascultă."

– EPISTOLA CĂTRE EFESENI 4:29

MULŢUMIRI

Sunt momente când cuvântul „mulţumesc" pare total nepotrivit, pentru că nu ilustrează profunzimea recunoştinţei pe care o simţi. Acesta este un altfel de moment. Nu există cuvinte care să ilustreze cât de recunoscător le sunt persoanelor care au făcut ca scrierea şi publicarea acestei cărţi să fie posibilă. Dar trebuie să încerc.

Tim Hansel – După cum am spus şi pe parcursul lucrării, Tim a plantat seminţele pentru această carte cu peste treizeci de ani în urmă, când eram profesori la aceeaşi facultate. Nu mai întâlnisem pe nimeni care să caute partea bună a lucrurilor cu atâta asiduitate, găsind-o şi celebrând-o. Era deosebit de priceput la a face asta cu oamenii, pentru ca apoi să le-o spună. Mulţumesc, Tim, pentru că m-ai învăţat care este puterea cuvintelor pozitive, îmbunătăţindu-mi astfel viaţa.

Caroline Sutton – Nu am avut nici cea mai vagă idee că atunci când voi vinde prima mea carte celor de la Simon & Schuster aveam să pun fundamentul pentru o prietenie care mi-a sporit viaţa deosebit de mult, personal şi profesional. Din punct de vedere profesional, profunzimea acestei doamne, aptitudinile lingvistice ireproşabile şi sugestiile creative au îmbunătăţit claritatea stilului meu literar. Pe plan personal, simţul umorului şi veselia de care dă dovadă au amplificat calitatea vieţii mele. Mulţumesc, Caroline, pentru că eşti cel mai bun prieten/editor pe care l-ar putea avea un scriitor.

Joe Durepos – Multă vreme am spus că nu-mi voi angaja niciodată un agent literar. Asta s-a schimbat când l-am cunoscut pe Joe. Integritatea sa, principiile lui de lucru, accesibilitatea şi vasta experienţă în industria cărţii s-au dovedit a

fi de nepreţuit. Este ireproşabil dacă mai pui la socoteală şi faptul că are o inimă mare şi un simţ al umorului cum rar întâlneşti. În plus, face tot ceea ce eu nu vreau să fac – se ocupă de toate negocierile pe care le prevede publicarea unei cărţi şi face asta ca un adevărat maestru. Mulţumesc, Joe, pentru că eşti un minunat impresar şi un prieten de valoare.

Echipa de la Simon & Schuster – Am avut nenumărate griji atunci când am vândut prima mea carte acestei edituri importante din New York. Se poate ca oamenii care lucrează într-un loc atât de puternic să fie plăcuţi şi abordabili? Oare mai aveam ceva de spus despre carte din moment ce aparţineam de această mare companie? Oare mi se va răspunde la telefoane şi e-mailuri? Sunt fericit să spun că răspunsul la toate aceste întrebări a fost un răsunător da. Este una dintre cele mai frumoase şi mai rezonabile experienţe profesionale de care am avut parte. Nici un alt scriitor nu este mai mulţumit decât mine de această editură. Mulţumesc următoarelor persoane, care au făcut ca această relaţie să fie posibilă: **Marcella Berger, Marcia Burch, Laurie Cotumaccio, Shelly Davis, Christina Duffy, Chris Lloreda, Debbie Model, Trish Todd** şi **Jeff Wilson.**

Echipa Character Education – Unii dintre cei mai extraordinari oameni pe care îi cunosc mi-au devenit şi prieteni în ultimii zece ani. Fiecare dintre ei este un lider în această mişcare şi a adus o contribuţie nemăsurată în viaţa profesorilor, a părinţilor şi elevilor de prin toată ţara. Fiecare dintre ei este şi un utilizator conştiincios de cuvinte pozitive şi a participat cumva la scrierea acestei cărţi. Mulţumesc următoarelor persoane: **Charlie Abourjile, Marvin Berkowitz, David Brooks, Deb Brown, Jerry Corley, Matt Davidson, Anne Dotson, Tom Lickona, Helen LeGette, Sandy McDonnell, Linda McKay, Robert Rabon, Nancy Reed, Kevin Ryan, Eric Schaps, Phil Vincent.**

DESPRE AUTOR

Hal Urban este doctor în istorie, educaţie şi psihologie la Universitatea din San Francisco. A urmat şi un postdoctorat pe psihologia performanţei de vârf la Universitatea Stanford.

Vreme de 35 de ani a fost un profesor care a obţinut numeroase premii atât la nivel de liceu, cât şi de facultate. Prima sa carte – *Life's Greatest Lessons* – a fost onorată cu titlul „Cea mai inspirată carte a anului" de către *Writer's Digest*.

Încă din 1992, Dr. Urban a ţinut prelegeri la scară naţională cu privire la trăsăturile de caracter pozitive şi la relaţia lor cu calitatea vieţii. Oferă adrese-cheie în cadrul conferinţelor naţionale, pentru o mai bună informare, coordonează seminarii alături de alţi profesori şi li se adresează elevilor de toate vârstele. De asemenea, ţine conferinţe pentru părinţi, grupuri bisericeşti, organizaţii axate pe servicii, oameni de afaceri.

Puteţi afla mai multe informaţii despre seminariile sale accesând site-ul: *www.halurban.com*

Editor: Dr. M.C. Popescu-Drânda
Dr. Cristian Cârstoiu

Director executiv: George Stanca
Redactor şef: Ana-Maria Murariu
Redactor: Oana Cristina Plăcintă
Traducere: Renata Nicolescu
Prepress: AMALTEA TehnoPlus
Coperta: Petronella Andrei
Tehnoredactare: Gabriela Căpitănescu
Paginare: Petronella Andrei, Tatiana Militaru
Producţie: Mihaela Conea
Distribuţie: Mihaela Stanca, Lucian Dumitrescu
Marketing: George Oancea

OP 13 – CP 145 Bucureşti
internet: www.amaltea.ro
email: office@amaltea.ro

Tipar: EMPIRE Print – RomExpo, Bucureşti
tel.: 021 / 316 96 40, 031 / 405 99 99
email: print@empire.com.ro

DIN ACEEAŞI COLECŢIE

CELE CINCI ELEMENTE ESENŢIALE ALE VIEŢII
Ghidul succesului personal
Jim Rohn

RESURSELE NEBĂNUITE
Conectaţi-vă la potenţialul vostru ascuns
Robert K. Cooper

LUCRURI MĂRUNTE, REZULTATE MĂREŢE
Semnificaţia evenimentelor minore
Roger Fritz

CELE 12 COLOANE ALE SUCCESULUI
Jim Rohn, Chris Widener

CUM SĂ PLACI ÎN 3 MINUTE
La întâlniri, la serviciu, în grup
Patricia Delahaie

MARELE TU!
Descoperiţi comorile dinlăuntrul vostru
Réne de Lassus

RELAŢII PERICULOASE
Cum să identifici şi să reacţionezi la semnalele de alarmă ale unei relaţii cu potenţial abuziv
Noelle Nelson

NĂSCUT PENTRU A REUŞI
Toţi avem un dar... tu l-ai descoperit pe al tău?
Brian Souza

CÂŞTIGĂ CU OAMENII
Principiile fundamentale în relaţiile cu cei din jur
John C. Maxwell

CUM SĂ-ŢI RUINEZI VIAŢA
financiară, profesională şi sentimentală
Ben Stein

CUM SĂ CONSTRUIEŞTI RELAŢII PERSONALE
în 90 de secunde... sau mai puţin
Nicholas Boothman

FĂRĂ RISC NU EXISTĂ CÂŞTIG
Descoperă drumul spre succes
Roger Fritz

Cuvintele reprezintă instrumente la care am avut acces dintotdeauna şi pe care le-am tot utilizat încă din ziua în care am început să vorbim. Le considerăm ca făcând parte din rutină. Deseori vorbim fără a gândi în prealabil şi fără a fi conştienţi de impactul cuvintelor noastre. Şi, cu toate acestea, pot avea un impact de zile mari – atât asupra noastră, dar cu precădere asupra altora.

S-a mai spus cândva şi că limba reprezintă un indice al gradului de civilizaţie. Ceea ce auzim în jurul nostru zi de zi transmite foarte multe despre cultura noastră, despre etosul propriu şi, totodată, despre respectul pentru semenii noştri. Cea mai mare parte din limbajul cu care avem de-a face astăzi posedă o doză de duritate. Mai precis, acesta este deseori necizelat, trădând furie şi intenţii negative. Dăm peste el oriunde mergem şi provine de la persoane care aparţin tuturor categoriilor de vârstă.

Limbajul fiind pionul esenţial în tumultul fiecărei zile, această carte îşi propune:

- să ne determine să devenim conştienţi de imensa putere a cuvintelor, pentru a învăţa să le alegem cu mai multă atenţie;
- să ne ajute să învăţăm cum să observăm părţile bune ale fiecărui om şi ale fiecărui lucru, identificând totodată oportunităţi de a transpune în cuvinte observaţii benefice;
- să transforme limbajul pozitiv într-un instrument pe care să îl folosim cu multă uşurinţă şi naturaleţe.

Propriul nivel de fericire şi chiar respectul de sine vor spori în momentul în care vom reuşi să găsim punctul de echilibru al mesajelor şi al cuvintelor pe care le alegem pentru a le transmite.

ISBN 978-973-7780-96-6
9 789737 780966